
HEZ ENERJİ İNŞAAT SAN. VE TİC. A.Ş.

Moralı Jeotermal Enerji Santrali Projesi

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

ARALIK 2023
ANKARA



HEZ ENERJİ İNŞAAT SAN. VE TİC. A.Ş.

Moralı Jeotermal Enerji Santrali Projesi

PAYDAŞ KATILIM PLANI (PKP)

Sürüm	Revizyon	Tarih	Tarafından hazırlandı	Kalite Yönetimi	Tarafından kontrol edildi	Tarafından onaylandı
Taslak	A.0	Mart 2023	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Çevre Mühendisi
	A.1	Ağustos 2023	Şeyma Nur Geyik Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Çevre Mühendisi
Nihai	C.0	Kasım 2023	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Çevre Mühendisi
	C.1	Aralık 2023	Deniz Dirier Sosyolog	Esra Okumuşoğlu Jeoloji Mühendisi	Günel Özenirler Çevre Mühendisi	D. Emre Kaya Çevre Mühendisi

REVİZYON KODU: A: TASLAK, B: NİHAİ TASLAK, C: NİHAİ

PROJE NO: 23/004

ARALIK 2023

MÜŞTERİ:



Moralı Mah. Tariş Küme Evleri Mevkii Ortaklar
No:118 Germencik / Aydın / Türkiye

DANIŞMAN:



Tepe Prime İş Ve Yaşam Merkezi
Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar
Bulvarı No: 266 B Blok Kat: 2 Daire: 38
Çankaya - Ankara / Türkiye
☎: +90 (312) 295 62 48
📠: +90 (312) 295 62 00

İÇİNDEKİLER LİSTESİ

Sayfa

İçindekiler Listesi.....	i
Tabloların Listesi.....	ii
Şekillerin Listesi.....	ii
Kısaltmalar.....	iii
Sözlük.....	iv
YÖNETİCİ ÖZETİ.....	1
1 GİRİŞ.....	3
2 PROJE HAKKINDA.....	4
2.1 Projenin Yeri.....	5
2.2 Görevler ve Sorumluluklar.....	9
2.3 IFC Performans Standartları (2012).....	10
2.4 Dünya Bankası (DB) Koruma Politikaları.....	12
3 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ.....	14
4 PROJE PAYDAŞLARI.....	16
5 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI VE ARAÇLARI.....	19
5.1 Gelecekteki Paydaş Katılımı.....	19
5.2 Halkı Bilgilendirme ve Katılım Toplantısı.....	20
5.3 Halkın Katılımı Toplantısı.....	21
6 ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI.....	23
6.1 Şikâyet Kaydı.....	25
6.2 Halka Açık Şikâyet Çözüm Mekanizması.....	25
6.3 Çalışan Şikâyet Çözüm Mekanizması.....	27
7 İZLEME VE RAPORLAMA.....	30
EK - A TOPLANTI DUYURUSU.....	31
EK - B POSTER VE BROŞÜR.....	32
EK - C HKT FOTOĞRAFLARI.....	34
EK - D TOPLANTI KATILIMCI LİSTESİ.....	35
EK - E TOPLANTIDA SORULAN SORULAR VE CEVAPLAR.....	36
EK - F İSTİŞARE FORMU ÖRNEĞİ.....	38
EK - G HALKA AÇIK ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI FORMU ÖRNEĞİ.....	39
EK - H ÇALIŞANLARA ÖZEL ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI FORMU ÖRNEĞİ.....	40
EK - I ŞİKAYET KAPATMA FORMU ÖRNEĞİ.....	41
EK - J ŞİKAYET KAYDI ÖRNEĞİ.....	42

TABLULARIN LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2-1. Proje Bileşenlerinin Konumu.....	4
Tablo 2-2. Sosyal Etki Alanı.....	7
Tablo 2-3. PKP'nin Uygulanması için Genel Organizasyon Yapısı.....	9
Tablo 4-1. Paydaş Grupları	16
Tablo 4-2. Proje Paydaşlarının İhtiyaçları	17
Tablo 7-1. Temel Performans Göstergeleri (TPG) ve izleme faaliyetleri.....	30

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Sayfa

Şekil 2-1. Proje Yeri.....	5
Şekil 2-2. Proje alanının yakınındaki mahalleler ve hassas alıcılar	6

KISALTMALAR LİSTESİ

ÇED	Çevresel Etki Değerlendirmesi
ÇSDT	Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti
ÇSED	Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi
ÇSG	Çevre, Sağlık ve Güvenlik
EA	Etki Alanı
ETL	Elektrik İletim Hattı
HKT	Halkın Katılımı Toplantısı
IFC	Uluslararası Finans Kurumu
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
JES	Jeotermal Enerji Santrali
MWe	Megawatt Elektrik
OP	Operasyonel Politikası
PKP	Paydaş Katılım Planı
PS	Performans Standartları
ŞÇM	Şikayet Çözüm Mekanizması
TEİAŞ	Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (Türkiye Elektrik İletim A.Ş.)
TSKB	Türkiye Sınai Kalkınma Bankası
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
YYEP	Yeniden Yerleşim Eylem Planı

SÖZLÜK

Banka	TSKB - Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası
Proje Firması – Hez Enerji	HEZ Enerji İnşaat San. ve Tic. A.Ş.
Projeler	Moralı Jeotermal Enerji Santrali Projesi
JES Projesi	Moralı Jeotermal Enerji Santrali Projesi – 24 MWe
Arama Projeleri	Jeotermal Kaynak Arama Sondaj Kuyusu Projeleri
Standartlar	Yasal gereklilikler ve IFC Performans Standartları/Dünya Bankası Dünya Bankası Grubu OP'leri (OP 4.01, OP 4.04, OP 4.11 ve OP 4.12)

YÖNETİCİ ÖZETİ

Bu belge, Moralı Jeotermal Enerji Santrali Projesine (bundan böyle "Projeler" olarak anılacaktır) ilişkin Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmakta olup, "HEZ Enerji İnşaat San. ve Tic. A.Ş." (bundan sonra 'Proje Şirketi-HEZ Enerji') olarak anılacaktır.

Proje Şirketi, inşaat ve işletme faaliyetleri için Türkiye Sınai Kalkınma Bankası'ndan (TSKB) potansiyel finansman aramaktadır. Proje, IFC (Uluslararası Finans Kurumu) PS'ye (Performans Standartları), Dünya Bankası Grubu Koruma Politikalarına ve ayrıca Dünya Bankası Grubu Kılavuzlarına (IFC Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları (EHS)) uymayı taahhüt etmektedir.

ÇSED raporu, Proje için potansiyel çevresel ve sosyal etkilerin belirlenmesi ve değerlendirilmesi ve uygun etki azaltma, yönetim ve izleme tedbirlerinin tanımlanması amacıyla hazırlanmıştır. PKP, Projenin ömrü boyunca paydaş katılım sürecini yönetmek için ÇSED'nin bir eki olarak hazırlanmıştır.

Potansiyel Kredi Veren olarak adlandırılan TSKB'nin, Aydın ili, Söke ilçesi, Argavlı Mahallesi ve Germencik ilçesi Moralı, Uzunkum Mahallelerinde bulunan 2009-138 ruhsat numaralı jeotermal kaynak işletme ruhsatı kapsamında (4083,78 ha alan) 24 MWe Moralı Jeotermal Enerji Santrali ve Arama Sondaj Projelerinin (Elektrik İletim Hattı (EİH) ve jeotermal boru hattı dahil) inşasını finanse etmesi düşünülmektedir.

Proje Şirketi, belirlenen alanda Çevresel Etki Değerlendirmesi (ÇED) lisansı kapsamında jeotermal boru hattının planlanan güzergahını belirlemiştir. Jeotermal boru hattının güzergahı yaklaşık 3,30 kilometre uzunluğunda olup Söke İlçesi Argavlı Mahallesi ile Germencik İlçesi Uzunkum Mahallesi arasında geçmektedir. Jeotermal boru hattının güzergahının tarım arazilerini çevreleyen yollardan geçmesi planlandığından arazi edinimi öngörülmemektedir.

Ancak inşaat sırasında sınır ihlali olması veya ilave arazi ihtiyacının ortaya çıkması durumunda tarım arazileri etkilenebilecek, arazi edinimi veya kamulaştırma gerekli olabilecektir. Jeotermal boru hattı için başlangıçta belirlenen güzergaha ek olarak, sulama kanalına paralel uzanan alternatif bir güzergâh da planlanmıştır. Alternatif güzergahın kullanımı Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü'nün onayını gerektirecektir.

Proje ile bağlantılı olarak, TEİAŞ'ın (Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi) onayını takiben Elektrik İletim Hattı (EİH) kurulacaktır. Enerji santrali Kubilay JES-Maren JES Enerji İletim Hattına bağlanacaktır. Proje Şirketi, Elektrik İletim Hatları (EİH) için bir güzergâh tasarlamış ve TEİAŞ'ın onayına sunmuştur. Elektrik kablosunun kurulumunda (2 (iki) parsel sahibini etkileyen), 120 metrelik bir mesafeyi kapsayan tek bir nokta dışında, özel mülkiyet alanlarından geçmekten kaçınılmıştır. Proje Şirketi geçiş hakkı için irtifak hakkı ödemeleri yapacaktır. Bunun haricinde arazi sahiplerinin, güvenlik amacıyla uzun ağaç dikmemeleri şartıyla, araziyi kullanımı kısıtlanmayacaktır.

Arazi edinimi ihtiyaçları inşaat öncesinde net bir şekilde belirlenecektir. Jeotermal boru hattı ve elektrik iletim hattının inşası ve işletilmesi sırasında arazi edinimi/kiralanması/kamulaştırılması gerekiyorsa, arazi edinimi ve/veya kamulaştırmanın Dünya Bankası gerekliliklerine ve ulusal mevzuata uygun olarak yapılmasını sağlamak için proje için bir Yeniden Yerleşim Eylem Planı (YYEP) hazırlanacaktır. Plan, arazi edinimini en aza indirmeyi ve özellikle tarım arazileri için adil değerlendirme ve tazminat sağlamayı amaçlayacaktır. Tüm arazi edinimi tamamlanmadan hiçbir inşaat faaliyeti başlamayacaktır. YYEP'de Projeden Etkilenen Kişiler (PEK) tanımlanacak olup, alacakları Banka politikalarına uygun olarak tazmin edilecektir. Proje Şirketi, güzergâh boyunca arazi sahiplerine danışacak ve paydaşların endişelerini ve taleplerini dikkate alacaktır. Ayrıca Şirket, saha girişlerine erişimi engellemek için uygun geçitler (omega) oluşturacaktır.

Bu Proje kapsamındaki faaliyetler Türk ÇED mevzuatına göre Ek-I'de yer aldığından Proje için ÇED Raporu hazırlanmış ve 2022 yılında ÇED olumlu kararı alınmıştır.

Dünya Bankası OP 4.01'e göre projeler, çevre üzerindeki potansiyel etkilerinin ciddiyetine bağlı olarak A, B veya C kategorilerinde sınıflandırılmaktadır. Ayrıca Kategori B projeleri kendi bünyesinde B ve B+ projeleri olarak ikiye ayrılmaktadır (bu pratik bir kullanımdır, Dünya Bankası Politikası OP 4.01'de tanımlanmamıştır). Kategori B+ projeleri, Kategori B projelerine kıyasla nispeten daha fazla etkiye ve etki azaltıcı önleme sahiptir. Ancak etkiler ve etki azaltıcı önlemler Kategori A projeleri olarak kabul edilecek kadar önemli değildir (Jeotermal Geliştirme Projesi, 2021) Proje, tesisin lokasyonu, çevresel ve/veya sosyal etkiler göz önünde bulundurulurken Kategori B+ proje olarak belirlenmiştir.

1 GİRİŞ

2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından hazırlanan "Moralı Jeotermal Enerji Santrali Projesi"nin ("Projeler" olarak anılacaktır) inşaat ve işletme aşamalarında kullanılacak Paydaş Katılım Planını (PKP) sunmaktadır. "HEZ Enerji İnşaat San. ve Tic. A.Ş. (bundan böyle 'Proje Şirketi- Hez Enerji).

Proje, Aydın ili, Söke ilçesi, Argavlı Mahallesi ve Germencik ilçesi Moralı, Uzunkum Mahallelerinde bulunan jeotermal kaynak işletme ruhsat sahası içerisinde 24 MWe Jeotermal Enerji Santrali inşasını ve sondaj faaliyetlerini (EİH ve jeotermal boru hattını) kapsamaktadır.

Şalt sahası jeotermal enerji santrali ve sondaj yerleri için toplam 54.577 m2 arazi alımı tamamlanmıştır. Araziler, istekli alıcı istekli satıcı düzenlemeleri ve şahıslardan rıza alınması yoluyla edinilmiştir.

Proje Şirketi finansman için TSKB'ye başvurdu. Proje, IFC PS, Dünya Bankası Grubu Koruma Politikalarının yanı sıra Dünya Bankası Grubu Kılavuzlarına (IFC Çevre, Sağlık ve Güvenlik Kılavuzları (ÇSG)) uymayı taahhüt etmektedir. Bu plan, Proje için geliştirilen Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti Raporu ve Çevresel ve Sosyal Etki Değerlendirmesi'ne paralel olarak hazırlanmıştır.

PKP'nin amacı Proje Şirketine aşağıdaki konularda rehberlik etmektir:

- Paydaşlarla, özellikle de etkilenen topluluklarla yapıcı bir ilişki kurmak ve sürdürmek,
- Paydaşlarla etkin katılım yoluyla çevresel ve sosyal performansın iyileştirilmesini teşvik etmek,
- Etkilenen topluluklarla yeterli katılımı teşvik etmek ve sağlamak ve anlamlı çevresel ve sosyal bilgilerin bu topluluklara ve diğer paydaşlara açıklanmasını sağlamak,
- Tüm paydaşların bilgiye erişme ve sorunları dile getirme yollarına sahip olmasını sağlamak ve
- Projeden etkilenen toplulukların sorunları ve şikayetleri dile getirmek için erişilebilir araçlara sahip olmasını ve Proje Şirketinin bu tür sorun ve şikayetlere uygun şekilde yanıt vermesini ve bunları yönetmesini sağlamaktır.

Bu PKP; (i) Proje için paydaşların tanımlanmasını, (ii) paydaşların Proje ile ilişkilerinin analizini, (iii) istişare metodolojilerinin ayrıntılarını, (iv) bugüne kadar gerçekleştirilen ve Projenin geleceği için planlanan faaliyetleri, (v) paydaşların endişelerini ve şikayetlerini yönetme sürecinin ayrıntılarını içerir ve paydaş katılım sürecinin nasıl kaydedileceğini, izleneceğini, değerlendirileceğini ve raporlanacağını açıklar.

Proje Şirketi bu planı proje yaşam döngüsü boyunca uygulamaya kararlıdır. Ayrıca Proje Şirketi bu planın düzenli olarak izlenmesinden ve gerekiyorsa revize edilmesinden sorumlu olacaktır.

2 PROJE HAKKINDA

Bu belge 'Moralı Jeotermal Enerji Santrali Projesi' için Paydaş Katılım Planı (PKP) olup, 2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş. tarafından "HEZ Enerji İnşaat San. ve Tic. A.Ş." ('Proje Şirketi - Hez Enerji' olarak anılacaktır) adına hazırlanmıştır.

Proje, Aydın ili, Söke ilçesi, Argavlı Mahallesi ve Germencik ilçesi Moralı, Uzunkum Mahallelerinde bulunan jeotermal kaynak işletme ruhsat sahası içerisinde 24 MWe Jeotermal Enerji Santrali inşası ve Sondaj faaliyetlerini (Elektrik İletim Hattı (EİH) ve jeotermal boru hattı dahil) kapsamaktadır. Proje bileşenlerinin alanı ve konumu Tablo 2-1'de sunulmaktadır.

Tablo 2-1. Proje Bileşenlerinin Konumu

Alanın Adı	Alanın Konumu				Alanın Büyüklüğü (m ²)	Açıklama
	İlçe	Mahalle (konum)	Ada	Parsel		
1 Nolu Sondaj Alanı	Germencik	Moralı	228	1	10.290	HEZ 1-2-3-9-10 kuyuları ve ortak üniteler (sondaj platform alanı, test suyu havuzu, çamur yönetimi havuzlar, depolama alanı, şantiye)
2 Nolu Sondaj Alanı	Söke	Argavlı/Korkuyu	145	7	10.877	HEZ 4-5-6-7-8 kuyu ve ortak üniteler (sondaj platform alanı, test suyu havuzu, çamur yönetimi havuzlar, depolama alanı, şantiye)
3 Nolu Sondaj Alanı	Söke	Argavlı/Korkuyu	139	1	11.069	ARG 1-2 kuyu ve ortak üniteler (sondaj platform alanı, test suyu havuzu, çamur yönetimi havuzlar, depolama alanı, şantiye)
JES Alanı	Germencik	Moralı	228	4, 5, 6	30.334	24 Mwe kurulu gücünde, türbin, jeneratör, şalt sahası, acil durum havuzu, idari ve sosyal binalara sahip Organik Rankine Çevrimi (ORC)

Şalt sahası, jeotermal enerji santrali ve sondaj sahaları için toplam 54.577 m² arazi edinimi tamamlanmıştır. Arsalar istekli alıcı istekli satıcı anlaşmaları ve kişilerin rızası alınarak edinilmiştir. Bahsi geçen alanlarda resmi veya gayri resmi kullanıcı bulunmamaktadır.

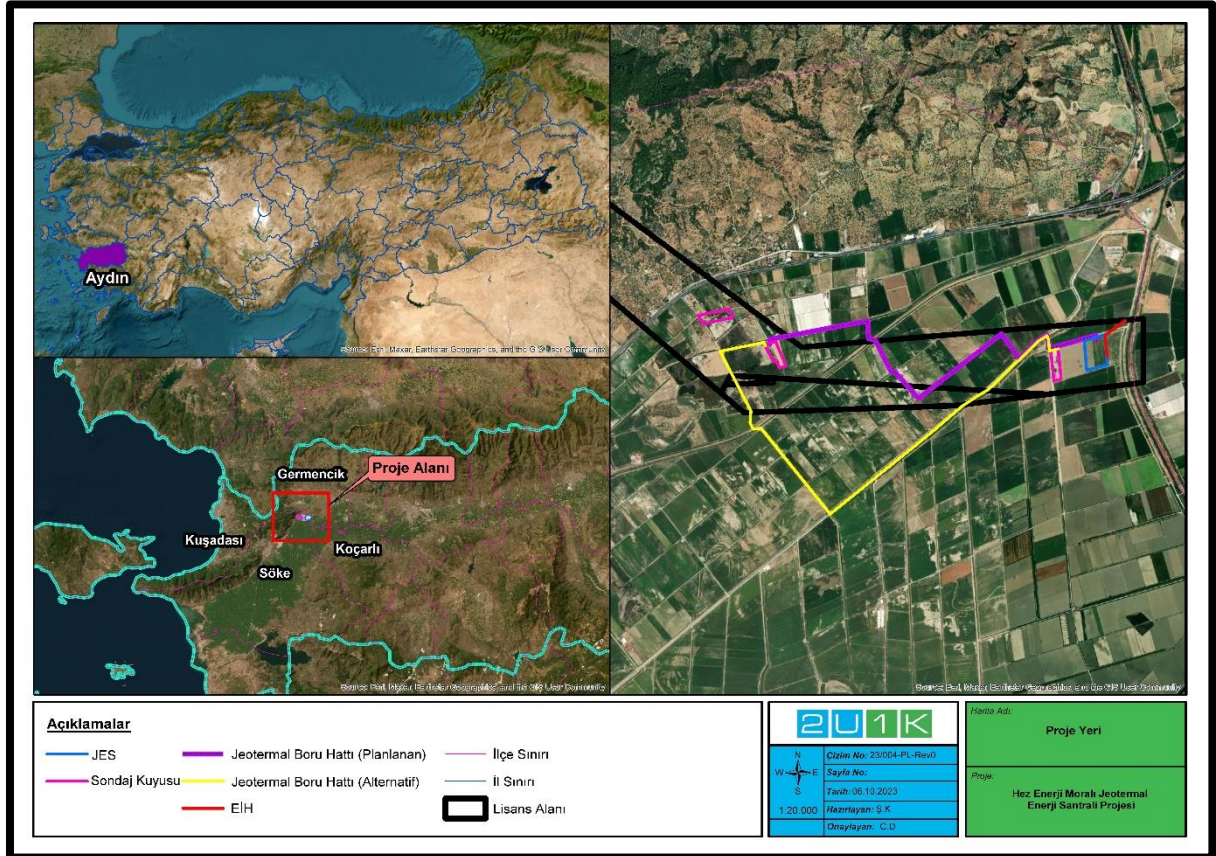
Proje Şirketi, inşaat ve işletme faaliyetleri için Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası'ndan (TSKB) potansiyel finansman aramaktadır, bu nedenle Proje Şirketi, Proje için yürütülen bir ÇSED çalışmasının ardından ÇSDT (Çevresel ve Sosyal Durum Tespiti) raporunun hazırlanması için 2U1K görevlendirmiştir. ÇSED raporu, IFC (Uluslararası Finans Kurumu) Performans Standartları (PS)/Dünya Bankası Koruma Politikaları (bundan böyle "Standartlar" olarak anılacaktır) doğrultusunda potansiyel çevresel ve sosyal etkileri belirlemeyi ve değerlendirmeyi ve uygun hafifletme, yönetim ve izleme önlemlerini tanımlamayı amaçlamaktadır ((IFC, 2012), (World Bank, Safeguard Policies)).

Proje, inşaat dönemlerinde her 3 ayda bir, işletme dönemlerinde ise yıllık olarak bağımsız bir Danışman tarafından izlenecektir.

2.1 Projenin Yeri

Şekil 2-1'de verilen haritada gösterilen Proje alanı Germencik İlçesi Moralı Mahallesi'nde bulunmaktadır; Aydın ili Söke ilçesine bağlı Argavlı Mahallesi. Ruhsat alanı yaklaşık 4083,78 hektar olup, Jeotermal Enerji Santrali alanı 3.0334 hektardır. Aşağıdaki harita, Jeotermal Enerji Santrali, kuyular ve Proje Şirketinin jeotermal işletme ruhsatı aldığı ruhsat alanını içermektedir. 4083,78 hektarlık 2009-138 ruhsat numaralı jeotermal kaynak işletme ruhsatı iki (2) poligonndan oluşmaktadır.

Şekil 2-1'de tamamı Proje bileşenlerini oluşturan enerji santralleri ve kuyu konumları tarım arazileri ile çevrelenmiş ve gösterilen şekilde konumlanmıştır.

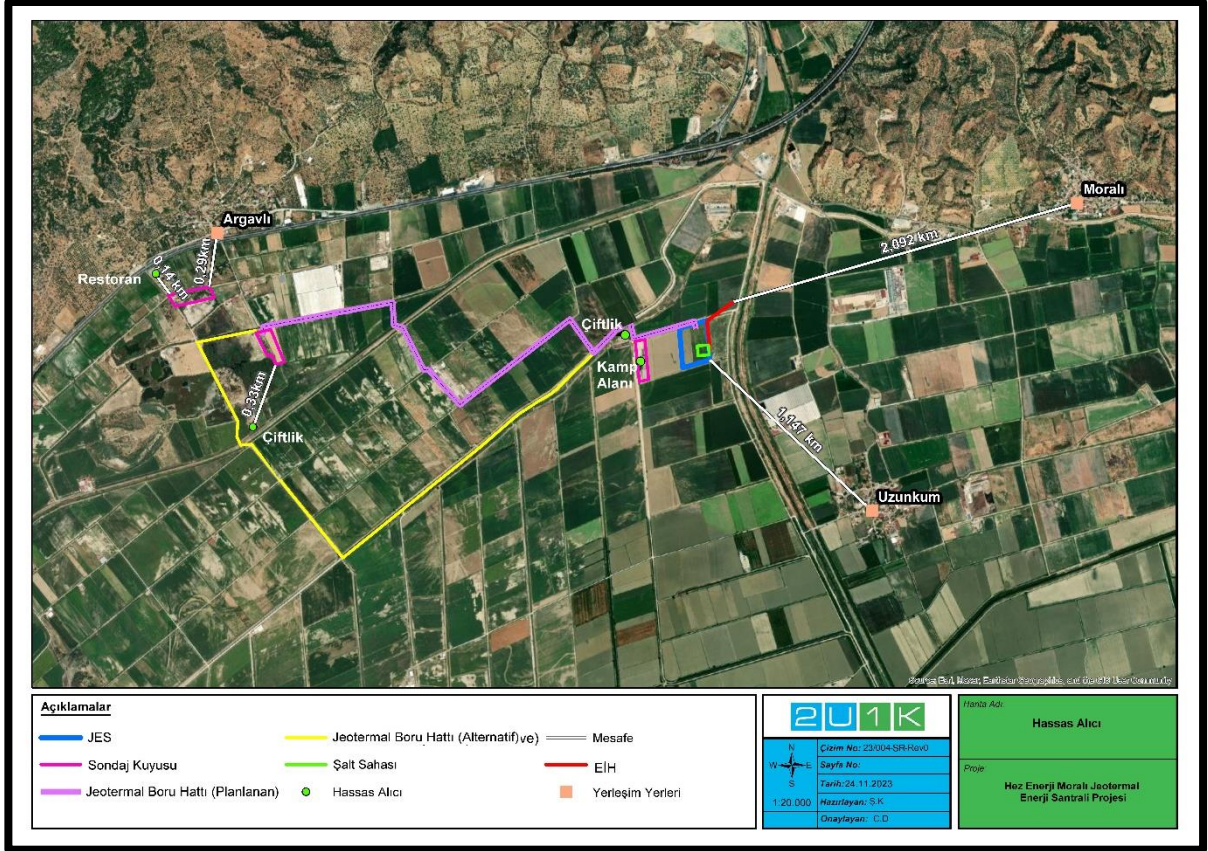


Şekil 2-1. Proje Yeri

Sosyal Etkiler için Etki Alanı

Sosyal etki alanı, Projenin inşaatı sırasında ulaşım faaliyetleri, işçilerin işe alınması ve kullanılması, Projenin inşaatı ve işletilmesi sırasında gürültü ve toz oluşumu ve inşaat faaliyetleriyle ilgili hava kalitesi etkileri dikkate alınarak belirlenmiştir. Bu nedenle öncelikli sosyal etki alanı olarak Moralı Argavlı ve Uzunkum mahallelerini kapsayan bir alan

belirlenmiştir. Proje alanına yakınlığı nedeniyle birincil sosyal etki alanı olarak belirlenen mahalleler ve hassas alıcılar **Error! Reference source not found.**'de verilmektedir.



Şekil 2-2. Proje alanının yakınındaki mahalleler ve hassas alıcılar

Birincil Sosyal Alanı daha detaylı anlatmak gerekirse: Sondaj ile en yakın yerleşim yerleri (Argavlı Mahallesi sınırları içerisinde) arasından D525 yolu (İzmir-Söke Yolu) geçmektedir. Proje için yapılacak tesislerin bulunduğu bu yolun bir tarafı boş arazidir. Yolun diğer tarafında market ve küçük bir işletme var. Kurulacak güneş enerjisi santralinin çevresinde çoğunlukla tarım arazileri bulunsa da Beştepeler Kubilay JES yaklaşık bir (1) km uzaklıkta bulunmaktadır.

İkincil Sosyal Etki Alanı olarak D252 yolu üzerinde işletmelerin ve hassas alıcıların bulunabileceği yaklaşık beş (5) km'lik bir alan belirlenmiştir. Sazlı Mahallesi (Söke) ve Gümüşköy Mahallesi (Germencik) bu alan içerisinde yer almaktadır. Birincil Sosyal Etki Alanı ve İkincil Sosyal Etki Alanının potansiyel etkilerinin açıklaması Tablo 2-2'de sunulmaktadır.

Tablo 2-2. Sosyal Etki Alanı

Temel Sosyal Etki Alanı-Yerleşimler			
İl	İlçe	Mahalleler	Potansiyel Etkilerin Açıklaması
Aydın	Germencik	Moralı	Toz, gürültü ve titreşimden kaynaklanan etkiler; işgücü akışının neden olduğu çatışmaların etkileri; tarım arazisi ediniminin etkileri; trafiğin etkileri; yaşam ve yangın risklerinin etkileri; İstihdam fırsatlarının ve yerel satın almaların etkileri bekleniyor.
		Uzunkum	işgücü akışının neden olduğu çatışmaların etkileri; tarım arazisi ediniminin etkileri; trafiğin etkileri; İstihdam fırsatlarının ve yerel satın almaların etkileri bekleniyor.
	Söke	Argavlı	Argavlı, inşaat döneminde Proje sahasına en yakın yerleşim yeridir. trafikten etkilenmesi bekleniyor.
Birincil Sosyal Etki Alanı-İşletmeler			
İşletmeler			Potansiyel Etkilerin Açıklaması
Dural Pazarı			Proje ile ilgili faaliyetler nedeniyle iş potansiyelinin artması beklenmektedir.
Gurbetçinin Yeri Restaurant/Argavlı			
Çöpşiş Restoranları (Meşhur Ortaklar, Acar, Barış Çöpşiş) ¹			
Birincil Sosyal Etki Alanı-Tesisler			
Tesisler			Potansiyel Etkilerin Açıklaması
Beştepeler Kubilay JES			Trafik, altyapı üzerindeki baskı, işgücü akışı, yangın riski tesisleri etkileyebilir.
Ege Mantar (Mantarçılık Merkezi)			
Birincil Sosyal Etki Alanı-Çalışanlar			
Proje Çalışanları (üçüncü taraf çalışanlar dahil)			İşgücü ve çalışma koşulları vb. ile ilgili potansiyel riskler.
Hassas Alıcılar			
2 Çiftlik Sahibi			Toz veya gürültü emisyonları hayvanları etkileyebilir.
Yörük Ali Baba Restoran			Toz veya gürültü emisyonları işi etkileyebilir.

¹ Çöpşiş Restoranları: Çubuklara geçirilen köftelerin odun ateşinde pişirildiği yöreye özgü bir yemek. D525 yolu (İzmir-Söke Yolu) üzerinde çok sayıda Çöpşiş restoranı bulunmaktadır.

İkincil Sosyal Etki Alanı		
İl	İlçe	Mahalleler
Aydın	Germencik	Gümüşköy
	Söke	Sazlı
İkincil Sosyal Etki Alanı-İşletmeler		
İşletmeler		Potansiyel Etkilerin Açıklaması
Özce Petrol İstasyonu		Proje ile ilgili faaliyetler nedeniyle iş potansiyelinin artması beklenmektedir.
Amour De Luxe Restoran		
Birincil Sosyal Etki Alanı-Tesisler		
Tesisler		Potansiyel Etkilerin Açıklaması
Gönülşen Çiftliği		Trafik, altyapı üzerindeki baskı, işgücü akışı, yangın riski tesisleri etkileyebilir.

2.2 Görevler ve Sorumluluklar

ÇSED ve PKP'de açıklanan tüm çevresel ve sosyal taahhütler Proje Şirketi tarafından yerine getirilecektir. Proje Şirketi, etkilenen tüm tarafların, özellikle etkilenen yerleşimlerin, yerel halkın, komşu tesislerin ve çevredeki kamu kurumlarının Tesis hakkında bilgilendirilmesini sağlayacaktır. Bu gruplar Tesis kapsamındaki kilit konuların belirlenmesi sürecine dahil edilecektir. ÇSYP ve PKP'nin uygulanması için genel organizasyon yapısı Tablo 2-3'de sunulmaktadır.

Tablo 2-3. PKP'nin Uygulanması için Genel Organizasyon Yapısı

Roller	Sorumluluklar
Proje Şirketi	<ul style="list-style-type: none"> • Uygulama için genel sorumluluk, • Tesisin ÇSED'de açıklanan Uluslararası Finans Kuruluşlarının hükümlerine uygun olmasını sağlamak, • Sosyal etkilerin azaltılması için ÇSED hükümlerinin uygulandığından emin olmak, • ÇSED'in uygulanmasının izlenmesini üstlenmek ve kredi kuruluşlarına sunulmak üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak.
Paydaş Katılım Planı Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none"> • Bu PKP'nin uygulanmasını sağlamak, • Bu Planın etkili bir şekilde uygulanması için gerekli kaynakları sağlamak, • Bu Planın etkin bir şekilde uygulanması için taraflarla koordinasyon sağlamak
Yüklenici	<ul style="list-style-type: none"> • ÇSED kapsamında yer alan sözleşme paketleri kapsamındaki inşaat işleri yükleniciler tarafından gerçekleştirilecektir. • Yükleniciler ÇSED'de belirtilen yükümlülükler uymaktan sorumlu olacaktır. Teklifin hazırlanması sırasında ÇSED'in uygulanmasına ilişkin hususlar yüklenici tarafından incelenecek ve Sözleşme Makamı tarafından hazırlanan ÇSED dikkate alınarak teklifler sunulacaktır. • ÇSED, projenin inşaat aşamasında gerçekleştirilecek faaliyetlerin olası olumsuz etkilerini ve bu etkileri en aza indirmek için alınması gereken önlemleri ve bu önlemlerin hayata geçirilmesine yönelik koşulları açıklayan izleme tablolarını içerir. Ayrıca söz konusu tablolarda yukarıda belirtilen hususlardan sorumlu kurum ve kuruluşlar (proje paydaşları) da yer almaktadır. • İnşaat aşamasında yüklenici, projede görev alacak personele, çevre, iş ve işçi sağlığı ve güvenliği, halk sağlığı ve güvenliği ve sosyal konularda farkındalığın artırılması amacıyla ÇSYP kapsamındaki önlemler de dahil olmak üzere eğitim verecektir. sorunlar. • ÇSED kapsamında inşaat aşaması için belirlenen önlemlerin uygulanması, Proje Organizasyon Şemasında yer alacak Çevre, Sosyal ve İSG Uzmanları (en az bir Sosyal Uzman, Çevre Uzmanı ve İSG Uzmanı) tarafından koordine edilecektir. Söz konusu uzmanlar, ÇSED doğrultusunda çevresel ve sosyal etki/risklerin ortadan kaldırılması/en aza indirilmesi için gerekli aksiyonların alınmasından ve izleme planlarının uygulamaya konulmasından sorumlu olacaktır. • Çevresel, sosyal ve iş sorunları veya kaza veya zaman kaybı gibi beklenmedik durumlarda, yüklenici Proje şirketini derhal bilgilendirecek ve Proje şirketi de üç (3) iş günü içerisinde TSKB ve Dünya Bankası'nı bilgilendirecektir. Olayın temel nedenlerine ve alınması gereken düzeltici önlemlere ilişkin bir rapor otuz (30) gün içinde TSKB ve Dünya Bankası'na sunulacak.

Roller	Sorumluluklar
Şikayet Mekanizması Yöneticisi/ Topluluk İrtibat Ofisi	<ul style="list-style-type: none"> Şikayet mekanizması sisteminin proje kılavuzları ve en iyi uygulamalarla uyumlu olmasını sağlayacak şekilde kurulması ve uygulanması. Mekanizmanın varlığı ve prosedürleri hakkında net bilgi sağlayarak paydaşların şikayetlerini ifade edebilmeleri için etkili iletişim kanallarını kolaylaştırın. İlgili tarafların ayrıntıları, şikayetlerin niteliği ve çözüm için atılan adımlar da dahil olmak üzere şikayetlerin kapsamlı kayıtlarını tutun. Bilgi toplamak ve endişelerin geçerliliğini değerlendirmek için ilgili proje ekipleri ve paydaşlarla işbirliği yaparak şikayetlere ilişkin tarafsız ve kapsamlı araştırmalar yürütün. Adil ve tatmin edici çözümleri hedefleyerek şikayetleri ele almak için uygun çözümler veya eylemler geliştirin ve tavsiye edin. Şikayetlerin durumu, eğilimlerin, sonuçların ve şikayet mekanizması için önerilen iyileştirmelerin ana hatlarını çizen düzenli raporlar hazırlayın. Proje personeline ve paydaşlara şikayet mekanizması hakkında eğitim vererek sürecin farkındalığını ve anlaşılmasını sağlayın. Şikayet mekanizmasını geri bildirim ve öğrenilen derslere dayanarak sürekli olarak değerlendirin ve iyileştirin, sürekli iyileştirme ortamını teşvik edin. Şikayet mekanizmasının yasal ve düzenleyici gerekliliklerin yanı sıra endüstri standartları ve proje politikalarıyla uyumlu olmasını sağlayın. Olumlu ilişkileri geliştirmek ve endişeleri proaktif bir şekilde ele almak için yerel topluluklar, hükümet organları ve proje ortakları dahil olmak üzere çeşitli paydaşlarla etkileşime geçin.
Çevre Uzmanı ve İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı	<ul style="list-style-type: none"> ÇSED'e uyulmasını ve uygulanmasını denetlemek ve izlemek, bir çevre yönetim sisteminin kurulmasını ve düzgün şekilde işlenmesini sağlamak, Tesis spesifikasyonlarının ÇSED tavsiyelerini yeterince yansıttığından emin olmak, İşlerin uygunluk düzeyini tespit etmek ve çevre sorunlarını raporlamak amacıyla tesis alanını düzenli olarak ziyaret edip denetlemek, Kredi Verenlere sunulmak üzere üç aylık veya altı aylık çevresel ve sosyal izleme raporları hazırlamak, İnşaat ve işletme sırasındaki tüm çevresel ve sosyal gerekliliklerle ilgili olarak Proje Şirketi yönetimine düzenli olarak rapor vermek.
Proje Çalışanları	<ul style="list-style-type: none"> ÇSED ve PKP kapsamındaki çevresel görevleri tanıtmak için sağlanan göreve başlama eğitimine katılın.

2.3 IFC Performans Standartları (2012)

Proje Şirketi, projenin sosyal yönleri açısından Dünya Bankası Grubunun İlkeleri ve Kılavuzlarında yer alan bazı temel belgelere dayanacaktır. Başlıca referanslardan biri Uluslararası Finans İşbirliği'nin Sürdürülebilirlik Çerçevesi, Performans Standartları ve Yönergeleri (2012)'dir.

Yatırım ömrünün tamamlanmasına kadar geçen tüm süreçte IFC tarafından geliştirilen ve yatırımcının uyması gereken 8 adet Performans Standardı (PS) bulunmaktadır. Yatırımcı, projenin gelişimine katkıda bulunmak amacıyla çevresel ve sosyal riskleri ve etkileri yönetecektir. Mevcut projeye ilişkin uyulması gereken PS'ler aşağıda verilmiştir:

PS 1: Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Değerlendirilmesi ve Yönetimi

PS 2: İşgücü ve Çalışma Koşulları

PS 3: Kaynak Verimliliği ve Kirliliğin Önlenmesi

PS 4: Toplum Sağlığı, Emniyeti ve Güvenliği

PS 5: Arazi Edinimi ve Gönülsüz Yeniden Yerleşim

PS 6: Biyoçeşitliliğin Korunması ve Yaşayan Doğal Kaynakların Sürdürülebilir Yönetimi

PS 8: Kültürel Miras

IFC, yatırımcılarından kendi paydaşlarını tanımlamalarını ve onlarla sürekli iletişim halinde kalmalarını beklemektedir. Ayrıca IFC, proje etkilerinin Banka tarafından belirlenen gerekliliklerle tutarlı olması için yatırımcıların potansiyel olarak etkilenen topluluklarla sürekli bilgi paylaşarak, onlara danışarak ve onları bilgilendirecek bir yaklaşım benimseyerek iletişim kurmasını talep etmektedir.

Performans Standardı (PS) 1: Bankanın projesinden potansiyel olarak etkilenen paydaşların belirlenmesi, projenin etkisi ve sorunları hakkında yeterli bilginin paylaşılması ve Değerlendirme yoluyla tüm paydaşlarla anlamlı ve kültürel açıdan uygun bir şekilde istişare yapılmasına ilişkin gereklilikleri tanımlar. Çevresel ve Sosyal Risklerin ve Etkilerin Yönetimi.

PS 1'e göre IFC, Paydaş Katılımını projenin ilk planlama aşamasından başlayarak projenin tüm aşamalarında devam eden bir süreç olarak tanımladı.

Etkilenen Toplulukların Projeye ilgili kaygı ve şikâyetlerini öğrenmek ve bu tür kaygı ve şikâyetlerin ortadan kaldırılmasına yardımcı olmak amacıyla bir şikâyet giderme mekanizmasının kurulması da gerekmektedir.

Paydaş katılımına ilişkin belirlenen gereklilikler aşağıda yer almaktadır:

- Paydaş katılımı suiistimal, müdahale, tehdit veya baskıdan uzak olmalıdır; konuyla ilgili, anlaşılır ve kültürel açıdan uygun bir yöntem kullanılarak doğru zamanda erişilebilir olmalıdır.
- Paydaş katılım sürecinde projeden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenebilecek veya projeye ilgi duyabilecek tüm kişi ve/veya gruplar belirlenecektir. Öncelikle kamuoyunu bilgilendirmek gerekmektedir. Yatırımcı, paydaşların nasıl etkileneceğinin yanı sıra bu etkilerin kapsamını da belirleyecektir. Paydaşların belirlenmesi ve analizine yeterli düzeyde bilgi dahil edilecektir. Bu sayede Banka, yatırımcının paydaşlarıyla kurduğu iletişimin düzeyini de tespit edebilecektir.
- Yatırımcı, paydaşlarıyla nasıl iletişim kuracağı konusunda Bankayı bilgilendirecektir. Bu süreç, proje hazırlık aşamasından işletme aşamasına kadar devam edecek ve şikâyet çözüm prosedürlerini içerecektir. Ayrıca yatırımcı, Banka'ya başvurmadan önce yatırımcının yürüttüğü bilgilendirme ve iletişim faaliyetleri hakkında IFC'yi bilgilendirecektir.

İyi Uygulama El Kitabı'nda IFC, paydaş katılımının temel kavramlarını ve ilkelerini tanımlamaktadır:

- Paydaşların belirlenmesi ve analizi;
- Bilgi paylaşımı;
- Paydaş danışmanlığı;
- Danışma ve katılım;
- Şikayetlerin ele alınması;
- Proje izleme için paydaş katılımı;
- Paydaşlara raporlama.

IFC, yatırımcının, paydaşların şikayetlerini ve endişelerini iletecekleri ve tüm şikayet ve endişelerin etkili bir şekilde ele alınıp çözüleceği etkili bir şikayet çözüm mekanizması geliştirmesini talep etmektedir. Proje Şirketi tarafından üstlenilen proje kapsamında IFC tarafından belirlenen tüm Paydaş Katılımı süreçleri PS 1'e uygun olarak yerine getirilecektir.

2.4 Dünya Bankası (DB) Koruma Politikaları

Projeye ilişkin Dünya Bankası Koruma Politikalarının ana hedefleri ve görevleri aşağıda açıklanmaktadır:

OP 4.01 Çevresel Değerlendirmenin ana hedefleri ve görevleri:

- Önerilen projelerin çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğini ve sağlamlığını sağlamak
- Karar vericileri çevresel ve sosyal riskler konusunda bilgilendirmek
- Paydaşların karar alma sürecine katılımını sağlayarak şeffaflığı artırmak
- Dünya Bankası çevresel bir tarama yapar ve önerilen projeleri olası çevresel etkilerinin düzeyine göre A, B ve C Kategorileri altında sınıflandırır. Ayrıca Kategori B projeleri, söz konusu projenin özel koşullarına göre kendi bünyesinde B ve B+ olarak ikiye ayrılmaktadır.

OP 4.04 Doğal Yaşam Alanları ana hedefleri ve görevleri:

- Doğal yaşam alanlarını ve bunların biyolojik çeşitliliğini korumak
- Kritik doğal yaşam alanlarının önemli ölçüde dönüştürülmesini/bozulmasını önlemek
- Doğal yaşam alanlarının insan toplumuna sunduğu hizmet ve ürünlerin sürdürülebilirliğini sağlamaktır

OP 4.11 Fiziksel Kültürel Kaynaklar ana hedefleri ve görevleri:

- Arkeolojik ve tarihi alanlar, tarihi kentsel alanlar, kutsal alanlar, mezarlıklar, mezarlıklar ve eşsiz doğal değerler dahil olmak üzere Fiziksel Kültür Kaynaklarının (PCR) tanımlanmasını ve korunmasını sağlamak

- Fiziki kültür varlıklarının korunmasına ilişkin ulusal mevzuata uygunluğun sağlanmasıdır.

OP 4.12 Gönülsüz Yeniden Yerleşim ana hedefleri ve görevleri:

- Mümkün olduğu durumlarda gönülsüz yeniden yerleşimi önlemek veya en aza indirmek için tüm uygulanabilir alternatif proje tasarımlarını araştırmak;
- Yerinden edilmiş kişilerin eski yaşam standartlarını iyileştirmelerine yardımcı olmak; yeniden yerleşimin planlanması ve uygulanmasına toplumun katılımını teşvik etmek;
- Arazi tapusunun yasallığına bakılmaksızın etkilenen kişilere yardım sağlamaktır.

3 ÖNCEKİ PAYDAŞ KATILIM FAALİYETLERİ

Proje kapsamında 13-14 Şubat 2023 ve 23-25 Mayıs 2023 tarihlerinde iki saha ziyareti gerçekleştirildi. Bu iki saha ziyareti sırasında iki çiftlik sahibi, bir restoran sahibi ve etki alanı kapsamındaki mahallelerin muhtarlarıyla görüşmeler yapıldı. Proje alanı çevresindeki yerleşimlerin sosyo-ekonomik göstergelerini tartışmak için aşağıdaki konular seçilmiştir:

- Demografi ve Nüfus,
- Geçim ve İstihdam,
- Eğitim,
- Sağlık,
- Savunmasız Gruplar,
- Altyapı ve Hizmetler,
- Arazi edinimi,
- Kültürel Miras,
- Trafik ve Ulaşım,
- Proje Hakkında Bilgi Düzeyi.

İlk saha ziyaretinde proje kapsamında proje şirketi, proje personeli ve mahalle muhtarları ile görüşmeler gerçekleştirildi. Ayrıca ÇED 1 sahasına 0,04 km uzaklıktaki çiftlik sahibiyle hassas alıcı görüşmesi yapılmıştır. Moralı, Argavlı ve Uzunkum olmak üzere üç mahallenin muhtarlarıyla aynı tarihte görüşmeler yapıldı.

Moralı muhtarı, arazi paylaşımı ve yaban domuzlarının yol açtığı zararlar da dahil olmak üzere vatandaşların hayvancılık ve tarım alanında karşılaştığı ve önemli sosyo-ekonomik etkileri olabilecek zorluklara dikkat çekti. Argavlı ise ekonomik veya sosyal bir sorun olmadığını belirterek, projenin mesafesinin mahallelerine olumsuz bir etkisi olmayacağından emin olduğunu ifade etti. Uzunkum muhtarı, sorunları bölgedeki jeotermal tesislerden gelen kuyu suyundaki arseniğe bağlayarak su kalitesiyle ilgili endişelerini dile getirdi. Önerilen jeotermal enerji santralinin mahsuller ve su kaynakları üzerindeki zararlı sonuçları önlemek için bir reenjeksiyon sistemine sahip olması yönünde güçlü bir çağrı var. Röportajlar, muhtarların muhtemelen mevcut jeotermal santrallerden etkilenen teknik konular hakkındaki farkındalığını ve geçmişte tekrar eden problemlerle ilgili ortak endişeleri olduğunu gösterdi. Hanehalkı anketleri projeye ilişkin farkındalığın sınırlı olduğunu ve bilgi sahibi olanların yetersiz bilgi sahibi olduğunu ifade etti. Bunun dışında çiftlik sahibiyle yapılan yapılandırılmamış görüşmeye dayanarak proje şirketi elektrik bağlantısı sorunlarını ele aldı.

İkinci saha ziyaretinde ise proje alanı içerisindeki Moralı, Argavlı ve Uzunkum Mahallelerinde hane halkı araştırmaları yapıldı. Anket Moralı Mahallesi'nde 25, Argavlı Mahallesi'nde 14, Uzunkum Mahallesi'nde ise 12 kişiyle gerçekleştirildi. Ayrıca Aydın Orman İl Müdürlüğü, Germencik İlçe Gıda, Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü, Germencik İlçe Sağlık Müdürlüğü ve Germencik Belediyesi ile kilit bilgilendirici görüşmeler gerçekleştirildi. Ayrıca hassas alıcı görüşmeleri kapsamında ÇED-2 alanına 0,14 km uzaklıkta bulunan bir restoranın sahibi ve ÇED-2 alanına 0,11 km uzaklıkta bulunan bir çiftliğin sahibi ile görüşmeler yapılmıştır.

Restoran sahibi, inşaat sırasında toz salınımı ve yoldan geçen ağır araçların yollara zarar vermesiyle ilgili endişeleri dile getirerek, projenin inşaat zaman çizelgesi hakkında daha kapsamlı bilgiye ihtiyaç duyulduğunu ifade etti. Küçükbaş hayvancılık ve kümes hayvancılığıyla uğraşan çiftlik sahibinin eşi proje hakkında bilgi sahibi değildi ancak en büyük sorun olarak elektrik kesintilerinden bahsetti. Çiftliğin yakınındaki Aldo Güneş Paneli sorun yaratmadı ancak evin çevresindeki mevcut yollardan toz sorunları çıktı.

Özetle, değerlendirme projenin yakın çevresine, özellikle de iki çiftliğe ve bir restorana odaklandı ve inşaat aşamasında hava emisyonları, toz ve yol hasarına ilişkin endişeleri vurguladı.

4 PROJE PAYDAŞLARI

Paydaş, Projeden potansiyel olarak etkilenen veya Proje ve onun etkileri/riskleriyle ilgisi olan herhangi bir birey, kuruluş veya grup olarak tanımlanmaktadır. Paydaş belirlemenin amacı, hangi paydaşların doğrudan veya dolaylı olarak- olumlu veya olumsuz - etkilenebileceğini ("projeden etkilenen taraflar") veya Projede menfaat sahibi olduğunu ("diğer ilgili taraflar") belirlemektir.

Projeden farklı veya orantısız şekilde etkilenebilecek veya katılım ve geliştirme süreçlerine katılmakta zorluk çekebilecek dezavantajlı ve hassas bireyleri/grupları belirlemek için özel çaba gösterilmesi önemlidir. Paydaşların belirlenmesi de devam eden bir süreçtir ve düzenli inceleme ve güncelleme gerektirecektir. Proje paydaşlarının belirlenmesi ve Projenin geleceği için katılım yöntemlerinin oluşturulması amacıyla bu proje için Paydaş Katılım Planı hazırlanmıştır.

Paydaşların belirlenmesi devam eden bir süreçtir ve farklı konuların farklı paydaşları ilgilendirmesi muhtemeldir. Bu nedenle paydaşlar Proje ile olan bağlantılarına göre gruplandırılmıştır. Bir paydaş grubunun Projeye olan bağlantılarını anlamak, katılımın temel hedeflerini belirlemeye yardımcı olmaktadır. Tablo 4-1'de **Error! Reference source not found.** ilgili, etkilenen paydaşlar ve Tablo 4-2'de Proje kapsamındaki paydaş ihtiyaçları gösterilmektedir.

Tablo 4-1. Paydaş Grupları

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	Etki/İlgi Sebebi	Etki/İlgi Düzeyi
İç Paydaşlar			
• Proje Şirketi	Projeden etkilenen taraf	Proje Geliştirme, Uygulama ve İş	Yüksek
• Proje Çalışanları (yüklenici çalışanları dahil)	Projeden etkilenen taraf	İnşaat sırasında Projenin gerçekleşmesini sağlayacak çalışanlar	Yüksek
Hükümet yetkilileri			
<ul style="list-style-type: none"> • Aydın İl Sağlık Müdürlüğü • Aydın Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü • Aydın Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü • Aydın Büyükşehir Belediyesi • Germencik Belediyesi • Aydın Tarım ve Orman İl Müdürlüğü • Germencik İlçe Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü • Germencik İlçe Sağlık Müdürlüğü 	Projeye ilgilenen taraf	Aydın ilinde sağlık, çevre ve sosyal hizmetlerden sorumlu yerel yönetim yetkilileri	Orta
Hassas Alıcılar			

Paydaş Grupları	Paydaş Türü	Etki/İlgi Sebebi	Etki/İlgi Düzeyi
<ul style="list-style-type: none"> Yörük Ali Baba Restoran 2 Çiftlik 	Projeden etkilenen taraf	Projenin inşaat ve işletme aşamalarında toz, gürültü ve trafik yoğunluğundan etkilenme	Yüksek
Komşu			
<ul style="list-style-type: none"> Moralı Mahallesi Argavlı Mahallesi Uzunkum Mahallesi 	Projeden etkilenen taraf	Devreye alma, İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonu	Yüksek
Arazi sahipleri			
<ul style="list-style-type: none"> Jeotermal boru hattındaki komşu arazi sahipleri Kendisinden elektrik iletim hattının geçtiği 2 hissedar 	Projeden etkilenen taraf	Herhangi bir arazi edinimi durumunda etkilenme	Yüksek
Yerel ve Ulusal Medya			
<ul style="list-style-type: none"> Yerel ve Ulusal Medya 	Projeye ilgilenen	Yerel ve ulusal düzeyde haber sunmak	Yüksek
Savunmasız/Dezavantajlı Gruplar			
<ul style="list-style-type: none"> Mevsimlik işçiler Düşük gelir grubu Kadın hane reisi Zihinsel ve/veya fiziksel engelli 65 yaş üzeri ve yalnız yaşayanlar 	Projeden etkilenen taraf	Devreye alma, İnşaat aşamasında potansiyel gürültü ve toz emisyonu, hassas grupların özel ihtiyaçlarını dikkate alacak şekilde proje tasarımı	Yüksek
Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları			
<ul style="list-style-type: none"> Ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları 	Projeden etkilenen taraf	Çevrenin korunması konusunda çalışan sivil toplum kuruluşları	Yüksek

Tablo 4-2. Proje Paydaşlarının İhtiyaçları

Toplum	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, radyo, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
Moralı, Argavlı ve Uzunkum Mahalleleri	Projeden etkilenen yerleşim yerleri	Projenin etki alanı içerisinde olması	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, yüz yüze	Proje aşamalarının farkında olunması. Proje kapsamındaki plan ve faaliyetler hakkında bilgi sahibi olunması
Hassas Alıcılar	İki (2) çiftlik ve bir restoran	Projenin inşaat ve işletme dönemlerindeki faaliyetlerden etkilenmek	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, yüz yüze	Proje aşamalarından haberdar olunması
Jeotermal boru hattındaki	Arazi sahipleri	Herhangi bir arazi edinimi	Türkçe	Yazılı bilgilendirme,	Herhangi bir arazi edinimi söz konusu

Toplum	Paydaş grubu	Temel özellikler	Dil ihtiyaçları	Tercih edilen bildirim araçları (e-posta, telefon, radyo, mektup)	Özel ihtiyaçlar (erişilebilirlik, büyük baskı, çocuk bakımı, gündüz toplantıları)
komşu arazi sahipleri Kendisinden elektrik iletim hattının geçtiği 2 hissedar		durumunda ekonomik olarak etkilenmek		telefon, yüz yüze	olduğunda şeffaf iletişim kurmak
Hassas/Dezavantajlı Gruplar	Mevsimlik işçiler Düşük gelir grubu Kadın hane reisi Zihinsel ve/veya fiziksel engelli 65 yaş üzeri ve yalnız yaşayanlar	Proje çalışmalarından daha fazla etkilenme potansiyeli olan bireyler	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, yüz yüze	Proje aşamalarından haberdar olunması
Dernekler / Sivil Toplum Kuruluşları	Ulusal ve uluslararası sivil toplum kuruluşları	Çevrenin korunması konusunda çalışan sivil toplum kuruluşları	Türkçe	Yazılı bilgilendirme, telefon, yüz yüze	Proje aşamalarından haberdar olunması

5 PAYDAŞ KATILIM PROGRAMI ve ARAÇLARI

Bu Proje kapsamında paydaş katılımı için çeşitli araçlar kullanılacaktır. Paydaş katılımı, halihazırda kurulmuş olan bu iletişim mekanizmalarını kullanmaya devam edecek ve Projenin ömrü boyunca etkin ve verimli katılımın sağlanması için gerektiğinde yeni mekanizmalar kullanılacaktır. Proje, paydaşlarla etkileşim kurmak için aşağıdaki yöntemleri kullanmıştır ve kullanmaya devam edecektir:

- Etkilenen topluluklar ve diğer paydaşlarla resmi olmayan/resmi yüz yüze veya çevrimiçi toplantılar, Projenin ömrü boyunca ana istişare şeklidir. Paydaşlar bu istişare toplantıları hakkında telefon, broşür, poster ve e-posta yoluyla bilgilendirilecektir. Paydaşlarla yapılacak toplantı veya bilgi paylaşımı faaliyeti on (10) gün önceden taraflara bildirilecektir.
- Proje Şirketi web sitesi – proje duyuruları, belgeler, raporlar vb. için kamuya açık bir sitedir. Proje için hazırlanan PKP, Proje web sitesi aracılığıyla İngilizce ve Türkçe olarak yayınlanacaktır. Proje Şirketi tarafından oluşturulan şikayet çözüm mekanizmasının uygulanmasına ilişkin bilgiler, şikayet çözüm mekanizması yetkilisinin iletişim bilgileriyle birlikte web sitesinde de duyurulacaktır. Aynı zamanda Projeye ilişkin tüm güncel bilgiler internet sitesi aracılığıyla kamuoyunun bilgisine sunulacaktır.
- Yazılı materyaller – Paydaşların Proje hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlayacak el kitapları, afişler, broşürler, kitapçıklar, posterler, bilgilendirici kitapçıklar vb. –Proje hakkında bilgi sağlayacaktır. Ayrıca paydaşları Proje için oluşturulan tüm iletişim yöntemleri ve paydaş katılım araçları hakkında bilgilendirecektir.
- Şikayet Çözüm Mekanizması – özellikle doğrudan etkilenen paydaşları hedef almaktadır Mekanizma, etkilenen kamuoyuna geniş çapta açıklanmıştır ve açıklanmaya devam edecektir.
- Medya reklamları – toplantılara katılma davetleri, bilgilerin açıklanması vb.

5.1 Gelecekteki Paydaş Katılımı

Paydaş katılımı Projenin ömrü boyunca devam edecektir. Kilit paydaşlar, Projenin ilerleyişi hakkında bilgilendirilecek, azaltma ve iyileştirme tedbirlerinin etkinliği konusunda geri bildirimde bulunma ve her türlü endişe veya şikayeti dile getirme fırsatına sahip olacaktır.

Bu Planın uygulanması sırasında paylaşılacak bilgiler aşağıdakileri içerecektir (ancak bunlarla sınırlı değildir):

- Proje sonucunda tespit edilen etkiler,
- Uygulanmakta olan etkiler ve hafifletici veya iyileştirici önlemler,
- Görev ve Sorumluluklar,
- izleme ve yönetim önlemleri ve
- Projenin şikayet çözüm mekanizması hakkında bilgi.

Proje Şirketi, etkilenen paydaşlarla ve diğer ilgili taraflarla bu Planda yapılandırıldığı şekilde iletişim kuracaktır.

Projenin izleme aşamasında katılım düzeyi ve bilgi eksikliğini/yanıltıcı bilgiyi önlemek için alınan önlemler yakından takip edilecektir.

Proje Yöneticisi, Projenin ömrü boyunca paydaşlarla etkileşimden sorumlu olacaktır.

Şikayetler, artan paydaş endişelerinin (gerçek ve algılanan) bir göstergesi olabilir ve tanımlanıp çözülmediği takdirde daha da artabilir. Şikayetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi, projeler, topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Bu Raporun uygulanmasıyla birlikte, iç/dış paydaşlar için ücretsiz olarak resmi şikayet çözüm mekanizması oluşturulacak ve diğer adli veya idari çözüm yollarına erişim engeli olmayacaktır.

Paydaş Katılım Planı'nın uygulanmasıyla birlikte iç ve dış paydaşlar, Proje Şirketinin internet sitesi, mektuplar, yüz yüze toplantılar gibi çeşitli seçenekler aracılığıyla görüş ve şikâyetlerini paylaşabileceklerdir.

Şikâyet prosedürleri, topluluk ile Proje Şirketi arasındaki birincil arayüz olan Proje Yöneticisi aracılığıyla koordine edilecektir. Şikayetçiyi korumak için gizlilik prosedürleri uygulanacaktır.

5.2 Halkı Bilgilendirme ve Katılım Toplantısı

Sosyal uzmanların analizlerine göre Argavlı, Uzunkum ve Moralı Mahallelerinde yaşayan sakinlerin Projeden etkilenebileceği belirlenmiştir. ÇED Başvuru Dosyasına konu 3 (üç) ÇED alanı içerisinde yer alan projeye ilişkin 25.11.2014 tarih ve 29186 sayılı ÇED Yönetmeliğinin 9. maddesi uyarınca 24.01.2022 tarihinde saat 14.00'te halkın proje hakkında bilgilendirilmesi ve Proje ile ilgili görüş ve önerilerinin alınması amacıyla Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından belirlenen Uzunkum Caddesi, Muhtarlık Binası, Germencik/Aydın.Uzunkum Mahallesi adresinde Halkın Katılım Toplantısı yapılmıştır.

Toplantı tarihi, saati ve yeri, toplantı gününden 10 gün önce yerel ve ulusal 2 (iki) ayrı gazetede yayımlanmıştır. Toplantıya ilişkin duyurular muhtarlıklar tarafından yapılarak ilan panolarına duyuru metinleri asıldı, duyuru metinleri Germencik Kaymakamlığı ilan panolarında duyurulmuştur. Süreç kapsamında halkın katılımıyla projeye ilişkin bilgilerin yer aldığı broşürler dağıtılmıştır.

Toplantıya şu kişiler ve kurumlar katılmıştır:

- Aydın Valiliği yetkilileri,
- Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı Temsilcisi,
- Germencik belediye başkanlığı,
- Siyasi parti temsilcileri,

- AYÇEP, Germencik Çevre ve Doğa Derneği, Aydın Çevre ve Kültür Derneği gibi sivil toplum kuruluşlarına üye olan vatandaşlar,
- Yerel basın mensupları,
- Yöre halkı ve çevre mahalleler (Argavlı, Moralı, Mursallı, Hıdırbeyli) ve ilçelerden vatandaşlar,
- Aydın Barosu avukatları,
- Çevtaş Araştırma Teknoloji Maden Mühendislik Danışmanlık Peyzaj Eğitim Danışmanlık Taahhüt Tic. Ltd. Şti. temsilciler,
- Proje şirketi temsilcisi.

Proje Şirketinin temsilcileri Projeye ilişkin bir sunum gerçekleştirmiştir. Sunumda, Projenin yeri, faaliyet kapsamı, sosyal ve çevresel etkiler ve azaltıcı önlemler, projeye ihtiyaç duyulma nedenleri, projenin uyacağı yasal çerçeve, inşaat ve işletme aşamasında olası çevresel etkiler, iletişim bilgileri hakkında ayrıntılı bilgi verildi. Toplantı sırasında katılımcıların Proje ile ilgili soru ve yorumları alınmış ve ÇED raporunun ilgili bölümlerine de başvurularak değerlendirilmiştir.

5.3 Halkın Katılımı Toplantısı

ÇSED ve PKP'nin taslak versiyonu, 11 Aralık 2023 tarihinde saat 11:00'de Germencik İlçesi Moralı Mahallesi'ndeki Proje sahasında düzenlenen Halkın Katılımı Toplantısı (HKT) aracılığıyla paydaşlarla paylaşılmıştır.

Moralı, Argavlı ve Uzunkum mahalleleri sakinleri, mahalle muhtarlarının ofislerine stratejik olarak yerleştirilen posterler aracılığıyla toplantının yeri, saati ve konsu hakkında bilgilendirilmiştir. Toplantı detaylarına ilişkin bilgiler Proje Şirketi'nin internet sitesinde de yer almıştır. Ayrıca resmî kurumlar da toplantıya davet edilmiştir. Toplantı duyurusu Ek-A'da sunulmuştur.

Kapsamlı bilgi, toplantı öncesinde dağıtılan broşürler ve toplantı salonu girişinde sergilenen bir poster aracılığıyla verilmiştir. HKT için hazırlanan poster ve broşür Ek-B'de yer almaktadır. 2U1K ekibinden Sosyolog Şeyma Nur Geyik ve Çevre Mühendisi Senem Selin Sert katılımcılara Projenin amacını, beklenen çevresel ve sosyal etkileri, önleyici veya hafifletici tedbirleri, izleme ve yönetim tedbirlerini, izlenecek prosedürü ve şikâyet veya önerilerle ilgili izlenecek yolu anlatmıştır. HKT'nin görüntüleri Ek C'de verilmiştir.

HKT, sosyal etki alanında değerlendirilen Moralı, Uzunkum, Argavlı mahalle muhtarları ve mahalle sakinlerinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Toplam katılımcı sayısı 15'tir. Toplantı katılımcılarının listesi Ek D'de sunulmuştur. Kadın paydaşların proje hakkında daha fazla bilgiye erişebilmelerini sağlamak için Proje'nin Müşteri İrtibat Görevlisi tarafından mahallelerde bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi önerilmiştir.

Toplantının sonunda katılımcılar Proje hakkında sorular sormuşlardır. (Bu sorular ve cevapları Ek E'de yer almaktadır). Toplantı sırasında paydaşlardan gelen sorular aşağıdaki başlıklar altında özetlenebilir:

- Mahalle ısıtması için sıcak su kullanımı,
- Sera Faaliyetleri için Destek,
- Jeotermal Boru Hattının Görsel Etkisi,
- Projenin Teknik Yönleri, Reenjeksiyon Sistemi,
- Arazi Edinimi (Santral alanına bitişik meranın kullanılması).

Proje Şirketi, paydaşlardan gelecek talepler ve resmî kurumlarla yapılacak istişarelerle şehir ısıtma ve seracılık faaliyetlerinin desteklenebileceğini belirtmiştir. Jeotermal akışkan iletim hattı için sadece 3 km'lik bir boru hattı olacağı, gidiş ve dönüş yönünün aynı ekseninde olacağı açıklanmıştır. Elektrik iletim hattı için sadece 2 adet direk yerleştirilmesinin planlandığı, bu sayede etkilerin minimumda tutulmasının hedeflendiği belirtilmiştir. Santral alanının inşası için Proje Şirketine ait arazinin yeterli olduğu ve bu alanın yanında bulunan mera alanının kullanılmasının söz konusu olmadığı açıkça ifade edilmiştir.

Proje dokümanları, paydaşların detaylı bir şekilde inceleyebilmesi ve geri bildirimde bulunabilmesi için Proje Şirketi'nin internet sitesinde Türkçe ve İngilizce olarak yayınlanacaktır. Şikâyet giderme mekanizması ve proje için özel olarak görevlendirilen mekanizma görevlisi web sitesinde tanıtılacaktır.

6 ŞİKÂYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI

Şikâyet Çözüm Mekanizmasının (ŞÇM) amacı, öncelikle etkilenen topluluklar ve proje çalışanları da dahil olmak üzere Projeden etkilenen kişilere bir sorun çözme prosedürüne erişim sağlamaktır. Şikayetler, artan paydaş endişelerinin bir göstergesi olabilir ve tanımlanıp çözülmediği takdirde daha da artabilir. Şikayetlerin belirlenmesi ve bunlara yanıt verilmesi, Proje çalışanları, yerel topluluklar ve diğer paydaşlar arasında olumlu ilişkilerin geliştirilmesini destekler.

Yapılandırılmış ŞÇM, Projeye ilgili şikayetlerin şeffaf ve tarafsız bir süreç aracılığıyla ele alınmasını sağlayacaktır. Proje yaşam döngüsünün ilk aşamalarından itibaren şikâyet prosedürü, bireysel veya grup toplantıları, basılı materyaller ve ilan panoları aracılığıyla kamuya açıklanmış ve açıklanmaya devam edecektir.

Şikayetler, Proje Şirketi tarafından atanan ŞÇM yetkilisi veya Topluluk İrtibat Sorumlusu tarafından kabul edilecek ve yanıtın sağlanması veya daha ayrıntılı değerlendirme için zaman çerçevesi esas olarak dile getirilen konunun karmaşıklığına bağlı olacaktır, ancak ideal olarak bu sürenin şikâyet alındıktan sonra 14 günü aşmaması beklenmektedir.

Şikâyet çözüm mekanizmasının varlığını duyurmak için kullanılan yöntemler kültürel olarak uygun olmalı ve paydaşların genellikle bilgi edinme şekline uygun olmalıdır. Kadınlar ve erkekler bilgiye farklı şekilde erişebilir ve her ikisinin de bilgiye eşit erişime sahip olmasının sağlanması gerekir. Paydaşlar, Projenin ömrü boyunca mektup, e-posta, şikâyet kutuları ve yüz yüze toplantılar gibi çeşitli seçenekler aracılığıyla görüşlerini ve şikâyetlerini paylaşabileceklerdir.

Şikâyette bulunan tüm paydaşlar isimsiz şikâyette bulunma ve şikâyetin gizlilik içinde değerlendirilmesi fırsatına sahip olacaklardır. Proje Şirketi şikâyetçinin adının ve iletişim bilgilerinin rızası olmadan ifşa edilmemesini sağlayacaktır.

Yüklenicinin hassas (Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz ve Cinsiyete Dayalı Şiddet vakaları) bir şikâyet alması durumunda, konuyu doğrudan Proje Şirketinin ŞÇM yetkilisine iletmekten sorumlu olacaklardır. Proje Şirketi ayrıca hassas şikâyetlerin derhal bankaya iletilmesinden de sorumludur.

Şikâyet Çözüm Mekanizmasını yönetecek olan ŞÇM yetkilisi, inşaat işleri kapsamında finanse edilen projelere yönelik cinsel istismar, istismar ve taciz vakalarının önlenmesi amacıyla Dünya Bankası tarafından hazırlanan kılavuzlar hakkında bilgi sahibi olacaktır. Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, sömürü ve tacize ilişkin şikâyetler, toplumdan gelen olumsuz tepkiler nedeniyle bir sessizlik kültürüne yol açabilmektedir. Bunun önüne geçmek için paydaşların Proje ile ilgili bu konulara ilişkin şikâyetlerini isimlerini belirtmeden iletmeleri büyük önem taşımaktadır. Çalışan sözleşmeleri, çalışanları şikâyet mekanizmasını kullanmaya teşvik edecektir. Ayrıca, dile getirilen herhangi bir şikâyetin işten çıkarma veya cezalandırma gibi misillemeye yol açmayacağı çalışan sözleşmelerinde açıkça belirtilecektir. Böylece çalışanlar şikâyetlerini iletirken proje şirketi ile yaptıkları sözleşme ile korunacaktır.

Yüklenici ve Proje Şirketi, Cinsel Sömürü ve İstismar/Cinsel Taciz ve Cinsiyete Dayalı Şiddet vakalarına ilişkin ilkeler konusunda eğitim alacak olup bu eğitimin yüklenici ve altyüklenici personeline sağlanmasından Proje Şirketi sorumludur.

Paydaşlar yukarıda belirtilen kanallardan tatmin edici bir çözüme ulaşamadıkları takdirde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne (CİMER), Yabancılar İletişim Merkezi'ne (YİMER) ve ilgili yasal kurumlara ulaşabileceklerdir.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER):

- CİMER İnternet Sitesi (www.cimer.gov.tr),
- CİMER Çağrı Merkezi (150),
- CİMER Telefon Numarası: +90 312 525 55 55 - Faks Numarası: +90 312 473 64 94,
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığına gönderilen posta,
- Valilikler, bakanlıklar ve kaymakamlıkların halkla ilişkiler masalarında bireysel başvurular.

Yabancılar İletişim Merkezi: Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER), yabancılar için merkezi bir şikayet sistemi sunmaktadır:

- YİMER İnternet Sitesi (www.yimer.gov.tr),
- YİMER Çağrı Merkezi (157),
- YİMER Telefon Numarası: +90 312 5157 11 22 - Faks Numarası: +90 312 920 06 09,
- Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığına gönderilen posta,
- Türkiye Cumhuriyeti Göç İdaresi Genel Müdürlüğündeki bireysel başvurular.

Şikayetleri mevcut şikayet çözüm mekanizması yoluyla çözümlenemeyen veya şikayetleri hassas konular içeren başvuru sahipleri her zaman ilgili yasal kurumlara başvurabilirler. İlgili Kurumlar bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıdaki şekilde özetlenebilir.

- Asliye Hukuk Mahkemeleri,
- İdare mahkemesi,
- Asliye Ticaret Mahkemeleri
- İş Mahkemeleri ve;
- Ombudsman (<https://ebasvuru.ombudsman.gov.tr/>).

Proje kapsamında kullanılmak üzere hazırlanan istişare formu, topluluk ve çalışan şikayet formları ve şikayet kapatma formunun örnekleri sırasıyla Ek-F, Ek-G, Ek-H ve Ek-I'de verilmektedir.

6.1 Şikayet Kaydı

Gelen tüm şikayetler, bir referans numarası verilerek Şikayet Logu'na kaydedilecektir. Sözlü şikayetler ayrıca ŞÇM yetkilisi tarafından şikayet Logu'na (Ek-J) kaydedilecektir.

Şikayet Logu aynı zamanda bir şikayetin durumunu takip etmek, ortaya çıkan şikayetlerin sıklığını, şikayetlerin tipik kaynaklarını ve nedenlerini analiz etmenin yanı sıra yaygın konuları ve tekrarlayan eğilimleri belirlemek için de kullanılacaktır.

Tüm şikayetler aşağıdaki bilgilerle birlikte ilgili Şikayet Günlüğüne kaydedilecektir:

- Şikâyet referans numarası,
- Şikâyetin tarihi,
- Şikâyetin alındığı yer ve hangi biçimde (şikayet kutuları için),
- Şikâyetçinin iletişim bilgileri (anonim olmayan şikayetler durumunda),
- Şikâyetin içeriği,
- Sorunun çözümünden sorumlu taraflar,
- Şikâyetlere ilişkin soruşturmanın başlatıldığı ve tamamlandığı tarihler,
- Soruşturmanın sonuçları,
- Şikâyetçiye gönderilecek önerilen düzeltici faaliyetlere ilişkin bilgiler (anonim olmaması durumunda) ve gönderilme tarihi,
- Proje personelinin gerekli eylemleri için son tarihler,
- Düzeltici faaliyetin tatmin edici olup olmadığına veya şikâyetin çözümlenememe nedeninin belirtilmesi,
- Kapanış ve;
- Kapatılmamış şikâyet vakaları için tamamlanmamış eylemler.

6.2 Halka Açık Şikâyet Çözüm Mekanizması

Şikayetlerin çözüme öncelik verilmesi için mümkün olan en kısa sürede incelenmesi gerekmektedir. Genel müdahale ve çözüm zaman dilimlerine bakılmaksızın, acil bir güvenlik sorunu veya yerel halkın geçimini ilgilendiren bazı şikayetler, acil müdahale gerektirebilir.

Şikâyet çözüm mekanizmasını tamamlayan 10 adım bulunmaktadır. Bu süreç aşağıdaki metinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Adım 1: Şikâyetin, ŞÇM yetkilisi tarafından tespit edilmesi.

Bu şahsen, telefonla, mektupla, şikâyet kutularıyla veya e-postayla yapılabilir.

Adım 2: Şikâyet, tespit edildikten sonraki gün içinde 'Şikayet Loguna (kağıt ve elektronik) kaydedilir. Şikâyet kaydı, atanmış ŞÇM yetkilisi tarafından yönetilecektir. Şikâyetin önemi daha sonra beş ila yedi gün içinde değerlendirilecektir.

Önem Kriterleri aşağıdaki listede özetlenmiştir.

1. Düzey Şikâyet: Münferit veya 'tek seferlik' (belirli bir raporlama dönemi içinde - bir yıl) ve doğası gereği esas olarak yerel olan bir şikâyet.

Not: Bazı tek seferlik şikâyetler, örneğin ulusal veya uluslararası bir yasanın çiğnenmesi durumunda, Düzey 3 şikâyeti olarak değerlendirilecek kadar önemli olabilir (bkz. Düzey 3).

Düzey 2 Şikâyet: Yaygın ve tekrarlanan bir şikâyettir (örn. tesislerden gelen gürültü, toz vb.).

Düzey 3 Şikâyet: Bir defaya mahsus olan veya yaygın olan ve/veya tekrarlanan, ayrıca Proje politikalarının veya Ulusal kanunun ciddi bir şekilde ihlaline yol açan ve/veya ulusal/uluslararası medyanın olumsuz ilgisine yol açan şikâyet, veya medyadan veya diğer önemli paydaşlardan olumsuz yorum alma potansiyeline sahip olduğu yargısına varılıyor (örn. yetersiz atık yönetimi).

Şikâyetin Şikâyet Çözüm Mekanizması kapsamı dışında olduğunun değerlendirilmesi durumunda, şikâyetçiye istenilen iletişim yöntemiyle bilgi verilmeli ve alternatif çözüm yolu önerilmelidir.

Adım 3: Şikâyet, kişisel bir toplantı, telefon görüşmesi, şikâyet kutuları veya mektup yoluyla, iletdikten sonraki 14 iş günü hedefi içerisinde (hemen ilgilenilmesi gereken şikâyetler hariç) kabul edilir. Şikâyetin iyi anlaşılması veya ek bilgiye ihtiyaç duyulması halinde, bu aşamada şikâyet sahibinden açıklama istenecektir.

Adım 4: ŞÇM yetkilisine Seviye 1, 2 veya 3 şikâyetler bildirilir. Proje Şirketine tüm Seviye 3 şikâyetler bildirilir. Proje Şirketinin üst yönetimi, uygun olduğu şekilde, şikâyetle kimin ilgilenmesi gerektiğine karar verme konusunda Proje Yöneticisini destekler ve yanıt için ek desteğin gerekli olup olmadığına karar verir.

Adım 5: ŞÇM Yetkilisi, etkili bir yanıtın geliştirilmesini sağlamak için şikâyeti beş ila yedi gün içinde e-posta yoluyla ilgili departman(lar)a, personele (örneğin insan kaynakları, ilgili idari departmanlar vb.) iletir.

Adım 6: Yetki verilen ekip tarafından 14 gün içinde, gerektiğinde ilgili departmanların üst düzey yönetiminden gelen girdilerle birlikte ŞÇM yetkilisinin de dahil olabileceği bir yanıt geliştirilir. Yanıt, bir durumu açıklığa kavuşturmak için daha fazla bilgiyi içerebilecek, sorunları hafifletmek için önlemler almayı veya Proje faaliyetleri sırasında meydana gelen zararları mali tazminat yoluyla tazmin etmeyi içerebilecek, şikâyete yönelik uygun bir çözümü tanımlamalıdır.

Adım 7: Cevap, 3. seviye şikâyetler için ilgili departmanların üst düzey yöneticisi ve 2. ve 1. Seviye şikâyetler için ŞÇM yetkilisi tarafından 14 gün içerisinde imzalanır. İmza, şikâyet

günlüğündeki bir imza veya ŞÇM yetkilisi tarafından dosyalanması ve şikayet günlüğünde atıfta bulunulması gereken anlaşmayı belirten bir e-posta olabilir.

Adım 8: Yanıtın iletilmesi dikkatli bir şekilde koordine edilmelidir. ŞÇM yetkilisi yanıtın iletilmesine yönelik bir yaklaşımın kabul edilmesini ve uygulanmasını sağlar.

Adım 9: Şikâyetin kapatılıp kapatılmadığını veya daha fazla eyleme gerek olup olmadığını değerlendirmeye yardımcı olmak için şikayetçinin yanıtını kaydedin. ŞÇM yetkilisi, şikayetçinin yanıtı anlayıp anlamadığını ve yanıtın memnun olup olmadığını doğrulamak için büyük olasılıkla telefon veya yüz yüze toplantılar gibi uygun iletişim kanallarını kullanmalıdır.

Şikâyetin isimsiz olarak yapılması durumunda, şikâyetin ve çözümün bir özeti Tesis çevresinde ve Projeden etkilenen köylerde/mahallelerde bulunan duyuru panolarında yayınlanmalı ve ŞÇM yetkilisi isimsiz şikâyetler ve çözümler konusunda köy/mahalle muhtarlarıyla da iletişime geçmelidir.

Mümkünse, şikayetçinin yanıtı, şikâyetin gelecekte tekrarlanmasını önlemek için hafifletici önlemlere ilişkin notlar da dahil olmak üzere Şikâyet Loguna kaydedilmelidir.

ŞÇM yetkilisi veya diğer idari departmanın şikâyet çözüm mekanizması yoluyla ortaya çıkan belirli sorunu çözmemesi durumunda ŞÇM yetkilisi sorunun neden ele alınmadığına ilişkin ayrıntılı bir açıklama/gerekçe sunacaktır. Yanıt ayrıca, şikâyeti ileten kişinin, sonucun tatmin edici olmaması durumunda şikâyeti nasıl iletebileceğine dair bir açıklama da içerecektir.

Adım 10: Şikâyeti ŞÇM yetkilisi imza ile kapatacaktır. ŞÇM yetkilisi bir şikâyetin kapatılıp kapatılmayacağını veya daha fazla dikkat gerekip gerekmediğini değerlendirir. Daha fazla dikkat gerekiyorsa ŞÇM yetkilisi şikâyeti yeniden değerlendirmek için Adım 2'ye dönmelidir. ŞÇM yetkilisi şikâyetin kapatılıp kapatılmayacağını değerlendirdikten sonra, şikâyetin kapatılmasını onaylamak için 3. seviye şikâyetleri imzalayacak veya ilgili yönetim departmanlarından anlaşma isteyecektir. Anlaşma, şikâyet kaydındaki bir imza veya ŞÇM yetkilisi tarafından dosyalanacak ve şikâyet kaydında atıfta bulunulacak eşdeğer bir e-posta olabilir.

6.3 Çalışan Şikâyet Çözüm Mekanizması

Çalışan Şikâyetlerini Giderme Mekanizması, Proje çalışanlarından (hem doğrudan hem de dolaylı çalışanlar dahil) gelen şikâyetler olarak tanımlanır.

Bu mekanizma, Projenin ömrü boyunca şikâyetlerin erken tespiti, değerlendirilmesi ve çözülmesi için etkili bir yaklaşım olması amacıyla yapılandırılmıştır. Şikâyet Çözüm Mekanizması (ŞÇM), şikâyetinde bulunan herhangi bir çalışanın herhangi bir misillemeye maruz kalmayacağını garanti eder.

Çalışan şikâyet çözüm mekanizmasının kapsamı bunlarla sınırlı olmamak üzere özetlenebilir; iş sağlığı ve güvenliği, çalışma koşulları, ücretler, yerel halkla veya iş arkadaşları arasında

yaşanan sorunlar, ortak alanlardaki hijyen sorunları, yiyecek miktarının yetersizliği ve/veya işçilerin güvenliği.

ŞÇM, yazılı ve sözlü iletişim yoluyla tüm Proje çalışanlarına tanıtılacaktır. Her çalışan, işe alındığı sırada şikâyet çözüm mekanizması hakkında bilgilendirilmeli ve bu mekanizmanın nasıl çalıştığına ilişkin ayrıntılar, örneğin çalışan el kitaplarında kolayca bulunmalıdır.

Bazı çalışanlar için gizlilik oldukça önemlidir; bu nedenle çalışanlar şikayetlerini gizli iletebilir ve isimsiz kalabilirler. Ancak isimsiz olarak iletilen şikayetler, Proje Şirketinin ŞÇM yetkilisinin konuyu çözmesini ve geri bildirimde bulunmasını engelleyebilir. Bununla birlikte, şikayetlerini isimsiz olarak iletmek isteyen Proje çalışanlarının bunu yapmasına izin verilmelidir. Proje Yöneticisi, Tesis içerisinde bulunan şikâyet kutularını 5 günde bir açacak ve şikayette dile getirilen konunun çalışan ŞÇM kapsamına girip girmediğini tespit etmek için değerlendirme yapacaktır.

Çalışan sözleşmeleri, çalışanları şikâyet mekanizmasını kullanmaya teşvik etmektedir. Ayrıca çalışan sözleşmelerinde dile getirilen herhangi bir şikâyetin işten çıkarma veya cezalandırma gibi misillemeye yol açmayacağı açıkça belirtilmektedir. Böylece çalışanlar şikayetlerini iletirken proje şirketi ile yaptıkları sözleşme ile korunmaktadır. Ayrıca Şikâyet Çözüm Mekanizması, şikâyette bulunan herhangi bir çalışanın herhangi bir misillemeyle karşı karşıya kalmamasını sağlar.

Proje çalışanlarının istihdamla ilgili olmayan konularda halka açık şikâyet çözüm mekanizmasına erişim hakkının saklı tutulacağını belirtmek önemlidir.

Şikayetlerin çözüme öncelik verilmesi için mümkün olan en kısa sürede incelenmesi gerekmektedir. Genel müdahale ve çözüm zaman dilimlerinden bağımsız olarak, örneğin işçilerin geçimini, sağlığını ilgilendiren durumlarda bazı şikayetlere anında müdahale edilmesi gerekebilir.

Çalışan Şikâyet mekanizmasını tamamlayan 5 adım vardır. Bu süreç aşağıdaki metinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Adım 1: Şikâyetin belirlenmesi, ŞÇM yetkilisi ile kişisel iletişim yoluyla gerçekleştirilecektir. Bu şahsen, telefonla, mektupla, şikâyet kutularıyla veya e-postayla yapılabilir.

Adım 2: Şikâyet 'Şikâyet Logu'na kaydedilir. Şikâyet alınıp kaydedildikten sonra konuya ve soruna göre ŞÇM yetkilisi şikâyetin çözümünden sorumlu departmanı, yönetimi veya personeli belirleyecektir.

Şikâyetin Projenin Şikâyet Çözüm Mekanizması kapsamı dışında olduğunun değerlendirilmesi durumunda, şikâyetçiye istenilen iletişim yöntemiyle bilgi verilmeli ve alternatif çözüm yolları önerilmelidir.

Adım 3: Şikâyet Soruşturması. Daha sonra ŞÇM yetkilisi ve ilgili departmanlar şikâyetle ilgili gerçekleri değerlendirmelidir. Bu, şikâyetin nedenini belirlemeyi, analiz etmeyi ve uygun

hafifletme önlemlerini belirlemeyi amaçlamalıdır. Sebebin analizi, çalışanın geçmiş geçmişi, şikâyetin ortaya çıkma sıklığı, yönetim uygulamaları, son olaylar vb. gibi şikâyetin çeşitli yönlerinin değerlendirilmesini içerecektir.

ŞÇM yetkilisi, ihtiyaç duyulan durumlarda soruşturma amacıyla, ilgili taraflarla gizli görüşmeler yaparak konunun daha detaylı anlaşılmasını sağlayabilir. Şikâyetin niteliğinin ilk elden anlaşılması için saha ziyaretinin gerekli olması halinde, ziyaret aynı zamanda şikâyetin geçerliliğini ve ciddiyetini doğrulamak için de yapılacaktır.

Endişe, Bölge ve/veya Departman Müdürü ile görüşecek olan ilgili yönetim departmanına iletilecektir.

Soruşturma aşaması şikâyetin alınmasından itibaren en fazla 5 iş günü içinde tamamlanmalıdır.

Adım 4: ŞÇM yetkilisinin ilgili departmanlar veya yönetime danışılarak geliştirildiği anlayışına dayalı olarak bir çözüm ve kapanış geliştirilir. Şikâyete yönelik uygun çözüm, şikâyet inceleme aşamasının tamamlanmasından sonraki 2 iş günü içerisinde şikâyetçiye iletilmelidir.

Sorunun ŞÇM kapsamı dışında olması durumunda, şikâyet, şikâyetin iletilmesinden sonraki 7 iş günü içerisinde yönetim kademeleri aracılığıyla çözümlenmeye çalışılması için Proje Yönetim Birimi'ne iletilmelidir.

Adım 5: Şikâyet çözüldükten ve şikâyetçiye iletdikten sonra şikâyeti ŞÇM yetkilisinin imzasıyla kapatılır. Şikâyet Logu güncelleneceğinden, şikâyetin mevcut durumu ve şikâyetin nasıl çözüldüğüne ilişkin anlayış da Şikâyet Logunda rapor edilmelidir. Şikâyet günlüğü hakkında daha fazla bilgi sağlamanın amacı, gelecekte ortaya çıkabilecek benzer şikâyetler için bir referans görevi görmektir.

Şikâyetin isimsiz olarak yapılması halinde, şikâyetin ve çözümün özeti ŞÇM yetkilisi tarafından ortak alanlarda bulunan duyuru panolarına asılmalı ve toolbox (eğitimler) veya haftalık toplantılar aracılığıyla duyurulmalıdır.

7 İZLEME VE RAPORLAMA

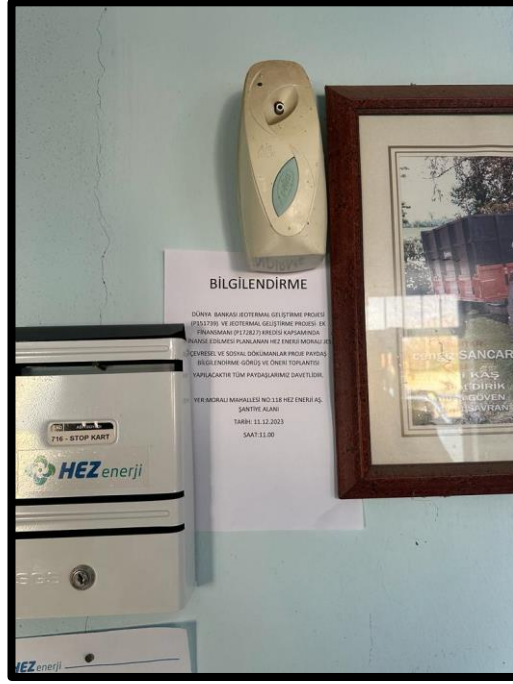
Projede, izleme önlemleri Projenin yaşam döngüsü boyunca uygulayacaktır. Paydaş Katılım Planı yıllık olarak gözden geçirilecektir ve Projedeki gelişmelere ve halkın beklenmedik tepkilerine göre gerektiğinde güncellenecektir. Proje için oluşturulan şikâyet çözüm mekanizması etkin bir şekilde kullanılacaktır ve şikâyet çözüm mekanizmasının çıktılarının istatistiksel özeti Proje Şirketine ve kredi verenlere rapor edilecektir. Böylece şikâyetlerin yoğunlaştığı konular, şikâyet sayıları, çözüm yolları ve zamanlaması Ek-E'de yer alan Şikâyet Kaydı ve veri tabanı üzerinden takip edilebilecektir.

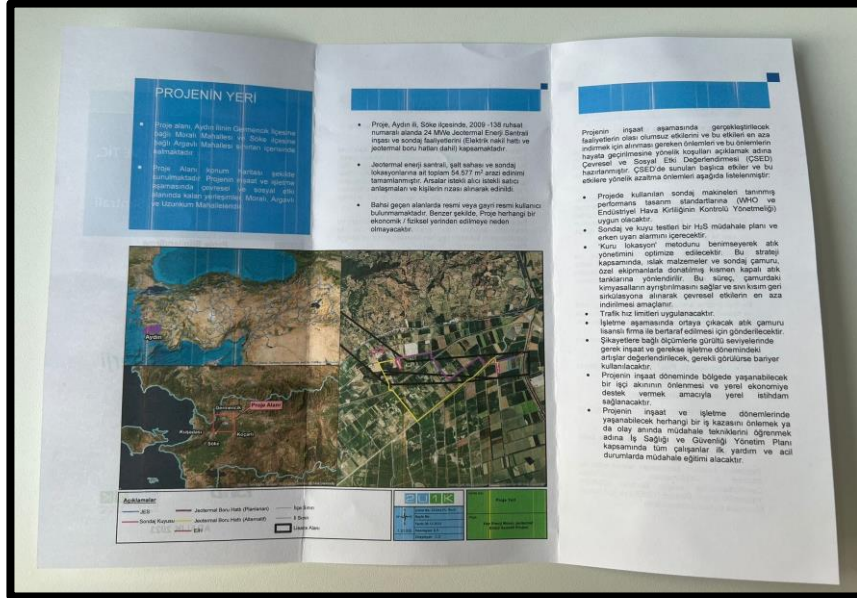
Paydaş Katılım Planının uygulanması sırasındaki temel performans göstergeleri Tablo 7-1'de sunulmaktadır.

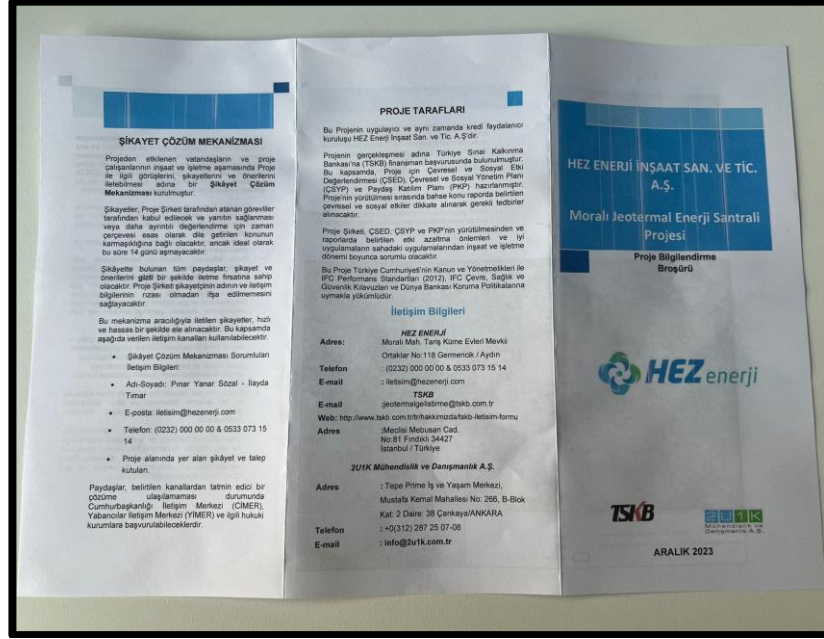
Tablo 7-1. Temel Performans Göstergeleri (TPG) ve izleme faaliyetleri

Numara	APG	Hedef	İzleme Yöntemi
1	İşçilerden veya kamu paydaşlarından gelen şikâyetlere yanıt verilmesi	Tüm şikâyetlere (ilgili olmasalar bile) yanıt verilmesi hedeflenmelidir.	Şikâyet Logu formu
2	Hedeflenen zaman dilimi içinde yanıtlanan şikâyetlerin sayısı	%90 hedefi	Şikâyet Logu formu
3	Şikâyet çözüm mekanizmasının paydaşlara iletilmesi	Şikâyet çözüm prosedürünü geliştirmek için gerçekleştirilen eylemler	Raporlama
4	Paydaş katılımı süreci performansı	Proje paydaşlarına ilişkin gerçekleştirilen tüm resmi ve gayri resmi eylemlerin kayıt altına alınması	Raporlama
5	Şikâyetlere karşı alınan aksiyonların başarısı	Benzer konulardaki şikâyetlerin ortadan kaldırılması veya azaltılması	Raporlama

EK - A TOPLANTI DUYURUSU







EK - C HKT FOTOĞRAFLARI



EK - D TOPLANTI KATILIMCI LİSTESİ



TOPLANTI KATILIMCI LİSTESİ

Tarih	: 11.12.2023
Yer	: MORALI HEZ ENERJİ HAIRIN KATIUM TOPLANTISI Moralı / Germencik

Katılımcılar:

Adı ve Soyadı	İkamet / Ünvan	İmza
KARUM KAYA	Argonlu Muhtar	
YASIN SEN	AYDIN / Hez enerji	
CEMİT DOĞAN	Argonlu Muhtar	
Jücel PEK	Argonlu Köyü	
ALİ MAYA	Argonlu Köyü	
Döğün Çoşkun	Moralı Köyü	
Halil Uysal	Moralı Köyü	
Ömer Ali TASHIN	2U1K / Ankara	
Pınar Yanar Sızal	Hez Enerji	
Seygin Derinbay	TSKB	
Osman SEN	Hez Enerji	
Gökhan ÖZTÜRK	MUKTAR	
Halil Çalılık	Moralı Köyü	
Senem Selin Sert	2U1K / ANKARA	
Seyra Nur Gökç	2U1K / Sosyal Uzmanı	

FR-47-04

Sayfa No

: 1/1

Page No

Revizyon Bilgisi / Revision Log

Revizyon Tarihi

: 05.03.2020

Revizyon Numarası

: 04

Revision Date

Revision Number

2U1K Mühendislik ve Danışmanlık A.Ş.
Tepe Prime İş ve Yaşam Merkezi
Mustafa Kemal Mahallesi Dumlupınar Bulvarı
No: 266 B-Blok Kat: 2 Daire: 38
06800 Çankaya / ANKARA
☎: (312) 287-2507
☎: (312) 287-2508
☎: (312) 287-2509

EK - E TOPLANTIDA SORULAN SORULAR VE CEVAPLAR

Moralı- Paydaş Danışma Toplantısı..... 11/12/2023

1) Paydaş Sorusu: Sera yetiştiriciliğinde kullanılabilir mi?

Proje Şirketi: Paydaşın sorusuna cevaben serada kullanım için 75-90 derece aralığında su sağlayabiliyoruz.

2) Paydaş Sorusu: Diğer sondaj kuyularını kullanabilir miyiz?

Evet, bu olumlu bir taraf. Belirli çevresel ve sosyal standartlara (çamur bertarafı gibi) uyulması koşuluyla kendi parselinizde kullanım izni verebiliriz.

3) Proje Şirketi potansiyel istihdam olanakları hakkında bilgi verdi.

4) Paydaş Sorusu: Projenin teknik detayları hakkında daha fazla bilgi alabilir miyiz?

Kapalı sistem kullanımı, reenjeksiyon sistemi, yönlü kazı, tüm kuyu başlarının iki noktada olması ve jeotermal boru hattının yüzeyde sadece 3 km olması gibi teknik detaylar hakkında bilgi verilmiştir.

5) Proje kapsamında arazi edinimi gerekli mi?

Proje kapsamında kazı yerleri, şalt sahası alanları ve jeotermal enerji santrali için arazi edinimi, istekli alıcı-satıcı işlemleri yoluyla gerçekleştirilmiştir. Elektrik iletim hattı için direk tek bir arsa üzerine dikilecektir. Herhangi bir mera arazisinin kullanımına ihtiyaç duyulmamaktadır. Daha önceki santral planlamasında mera alanının bir kısmının kullanılması düşünülmüş olsa da, son planlamaya göre artık gerekli değildir.

6) Paydaş Sorusu: Proje çevreye zarar vermiyorsa, halk için bir sorun teşkil etmeyecektir. Suyun dışarıya boşaltılması gibi konular çok önemlidir.

Proje Şirketi: Kapalı bir sistem kullanan proje, suyun dışarıya deşarj edilmemesini sağlamaktadır. Suyun ısısından faydalanılarak enerji elde edilecek ve sıcak su reenjeksiyon kuyuları vasıtasıyla reenjekte edilecektir.

7) Sıcak su evsel ısınma için kullanılabilir mi? Doğalgaz kullanımı yerli kaynaklara aykırıdır.

Proje Şirketi: Paydaşlardan gelen talepler doğrultusunda resmi kurumlarla görüşmeler yapılabilir, teknik fizibilite değerlendirilebilir. Bu konuda paydaş talepleri ve resmi kurumların desteği önemli ancak suyun tamamının sağlanması fizibil değil. Bu konuda bir çalışma yapmak istiyoruz.

8) Bir paydaş, kazı yerine yakın bir tarlaları olduğunu belirterek sıcak su talebinde bulunmuştur.

Proje Şirketi: Etrafta çok fazla boru görmezsek mutlu oluruz; görüntü kirliliği olmayacak.

9) Evet, dışarıda boru yok; ana hat santral ile kuyular arasında yaklaşık 3 km olacak. Aslında daha uzun bir güzergah olabilirdi, ancak görüntü kirliliğini önlemek için daha kısa olmasını planladık. Benzer şekilde, elektrik iletim hattı için başlangıçta 7 direk gerekiyordu, ancak sadece 2 direkle kurulacak şekilde revize ettik. Amacımız yerli ve milli enerjiyi zarar vermeden kullanmak.

Paydaşların tüm soruları ele alınmış ve tüm geri bildirimler belgelenmiştir.

EK - F İSTİŞARE FORMU ÖRNEĞİ

Formu Dolduran:	Tarih ve saat:			
Toplantı Konusu:	Toplantı Kayıt No:			
1. TOPLANTI DETAYLARI				
Görüşülen Kuruluş:	İletişim Modu <input type="checkbox"/>			
Görüşülen Kişinin Adı-Soyadı:	Telefon <input type="checkbox"/>			
Telefon:	Yüz Yüze Toplantı <input type="checkbox"/>			
Adres:	Web sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>			
E-posta:	Diğer (Açıklayınız)			
Paydaş Türü				
Kamu Kurumu <input type="checkbox"/>	Yerel topluluk <input type="checkbox"/>	Özel şirket <input type="checkbox"/>	Meslek Odası <input type="checkbox"/>	Sivil Toplum Örgütü <input type="checkbox"/>
Üniversite <input type="checkbox"/>	Sanayi Birliği <input type="checkbox"/>	İşçi sendikası <input type="checkbox"/>	Medya <input type="checkbox"/>	Diğer (.....) <input type="checkbox"/>
2. TOPLANTI DETAYLARI				
Projeye ilgili sorular:				
Projeye ilgili endişeler/geri bildirim:				
Yukarıda sunulan görüşlere verilen yanıtlar:				

EK - G HALKA AÇIK ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI FORMU ÖRNEĞİ

Referans numarası:			
Formu Dolduran:	Tarih ve saat:		
Toplantı Konusu:	PROJE NO: 23/004		
1. ŞİKAYETÇİNİN ÖZELLİKLERİ			
Adı-Soyadı:	Şikayeti ileten:		
TC Kimlik No:	Telefon / Ücretsiz Numara <input type="checkbox"/>		
Telefon:	Yüz Yüze Toplantı <input type="checkbox"/>		
Adres:	Web sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>		
E-posta:	Diğer (Açıklayınız) <input type="checkbox"/>		
Şikayet Türü			
Altyapı <input type="checkbox"/>	Çevresel Sorunlar <input type="checkbox"/>	Trafik, ulaşım, Vb. <input type="checkbox"/>	
Varlıklar/Özellikler projeden etkilenen <input type="checkbox"/>	Gelir kaybı <input type="checkbox"/>	İş <input type="checkbox"/>	Diğer: <input type="checkbox"/>
2. ŞİKAYET HAKKINDA DETAYLI BİLGİ			
Şikayetin açıklaması:			
Şikayetçinin talep ettiği çözüm yöntemi			

Tarafından kaydedildi
Adı-Soyadı/İmza

Şikayetçi
Adı-Soyadı/İmza

EK - H ÇALIŞANLARA ÖZEL ŞİKAYET ÇÖZÜM MEKANİZMASI FORMU ÖRNEĞİ

Referans numarası:			
Formu Dolduran:	Tarih ve saat:		
Toplantı Konusu:	PROJE NO: 23/004		
3. ŞİKAYETÇİNİN ÖZELLİKLERİ			
Ad-Soyad:	Şikayeti ileten:		
TC Kimlik No:	Telefon / Ücretsiz Numara <input type="checkbox"/>		
Telefon:	Yüz Yüze Toplantı <input type="checkbox"/>		
Adres:	Web sitesi / E-posta <input type="checkbox"/>		
E-posta:	Diğer (Açıklayınız) <input type="checkbox"/>		
Şikayet Türü			
Altyapı <input type="checkbox"/>	Çevresel Sorunlar <input type="checkbox"/>	Trafik, ulaşım, vesaire. <input type="checkbox"/>	
Varlıklar/Özellikler projeden etkilenen <input type="checkbox"/>	Gelir kaybı <input type="checkbox"/>	İş <input type="checkbox"/>	Diğer: <input type="checkbox"/>
4. ŞİKAYET HAKKINDA DETAYLI BİLGİ			
Şikayetin açıklaması:			
Şikayetçinin talep ettiği çözüm yöntemi			
Daha önce aynı konuyla ilgili şikayette buldunuz mu?	<input type="radio"/> Evet <input type="radio"/> Hayır <input type="radio"/> Başka bir sebeple dosyalanmış		
Olayın Oluşma Sıklığı:	<input type="radio"/> Bir defaya mahsus (ne zaman?) <input type="radio"/> Birden çok kez (zaman aralığı nedir?) <input type="radio"/> Sürekli		

EK - I ŞİKAYET KAPATMA FORMU ÖRNEĞİ

ŞİKAYET KAPATMA FORMU	
5. DÜZELTİCİ FAALİYETİN BELİRLENMESİ	
1	
2	
3	
4	
5	
Sorumlu Departmanlar	
6. ŞİKAYETİN KAPANMASI	
<i>Şikayet Kayıt Formu'nda belirtilen şikayetin giderilmesi durumunda bu bölüm şikayet sahibi tarafından doldurulacak ve imzalanacaktır.</i>	

Şikayetin Kapatılma Tarihi:

Şikayeti Kapatın Kişinin Tam Adı/İmzası:
Şikayetçinin Tam Adı/İmzası:

EK - J ŞİKAYET KAYDI ÖRNEĞİ

Şikayet Kayıt Numarası	Şikayet Nasıl Alınır (Şikayet Formu, Topluluk Toplantısı, Telefon)	Şikayet Düzeyi	Şikayetin Alındığı Tarih	Alındığı Yer	Şikayeti Alan Kişinin Adı	Arazi parseli # (Şikayet arazi ile ilgili ise)	Şikayetçi Bilgileri					Şikayete İlişkin Proje Bileşeni	Şikayet Kategorisi (kamulaştırma/arazi edinimi ile ilgili, çevre sorunları, yapılarla verilen zararlar vb.)	Şikayet Özeti	Şikayet Durumu (açık, kapalı veya beklemede)	Yapılan İşlem				Şikayetin Kapatılması için Destekleyici Belgeler (tazminat için banka makbuzu, şikayet kapatma protokolü)
							Ad Soyad	Kimlik Numarası	Telefon/ e-posta	Köy/Mahalle- İlçe	Cinsiyet					Sorumlu Kişi/Birim	Eylem Planlandı	Şikayetin Ele Alınması İçin Son Tarih	Eylemin Gerçekleştirildiği Tarih	